

國立臺灣大學行政品質評鑑表

107 年度

受評單位： 主計室

單位承辦人簽章：張宛楹 日期：107年11月20日
聯絡電話：33664675 
電子信箱：changwanying@ntu.edu.tw

單位主管簽章： 魏如芬 日期：107年11月20日


壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

貳、共同評鑑項目(以平衡計分卡 BSC 概念分為績效、流程、顧客、專業職能與學習成長四大構面，並加入 PDCA 概念以學習迴圈強化績效考核及溝通訊息系統)

一、績效面

(一)投入成本與執行效益分析

二、流程面

(一)領導及組織治理

(二)策略規劃及流程管理

(三)公務環境

(四)資訊運用規劃及管理(原：業務電腦化)

(五)公文品質與時效

(六)工作簡化、業務創新

(七)橫向業務協調管理

(八)保護智慧財產權及個人資料保護法執行情形

(九)危機預防與強化內控管理

(十)未來持續改善與整體服務品質提升之保證機制

三、顧客面

(一)顧客滿意度調查及分析改進措施

(二)公共關係與優良形象塑造

(三)落實校園的社會責任

四、專業職能學習與知識管理面(原：專業職能與學習成長面)

(一)專業能力與服務態度

(二)訓練與進修

(三)樹立學習楷模及獎勵

(四)建置組織內知識管理及分享的機制

參、單位自訂評鑑項目

肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評（含單位功能與總體目標、

五年發展計畫目標、執行效益考評（目標達成度之分項自評）；
本項秘書室、會計室、人事室填列年度重點工作及執行情形(含未來展望)

伍、關鍵績效指標(KPI)

陸、因應邁頂計畫經費縮減之做法

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
1. 虽然单一窗口制度获得肯定，惟应留意整合期之适應問題，并于实施一年后，检视执行成效及利弊得失，以求更加精进。建议可透过满意度调查发现问题，了解校内同仁对此新作法之看法，以评估其成效。(已结案)	<p>1. 本室已于 104 年 9 月 8 日至 9 月 13 日针对单一窗口制度之成效进行全校性满意度调查并在问卷中增加受访者所属学院之欄位。</p> <p>2. 依满意度调查结果，平均分數為 4.08，其中專業素質得分 4.11 分最高、服務態度 4.08 分及業務效率 4.05 分。</p> <p>3. 依受访者所属学院满意度调查结果，各學院平均分數為 4.08 分，其中以中心得分最高，平均分數為 4.67 分，專業素質 4.74 分、服務態度 4.73 分及業務效率 4.53 分。</p>
2. 满意度调查结果显示，学生填答率为 75%，反应实际报帐者多为兼任，流动率高，经验无法累积，应考虑是否由主计单位检讨改善方式。建议主计室或可与各院、系协商，评估由教研人员分担经费，在院、系合聘计划报帐及管理人员认可行性，除减轻教师、系所报帐负担外，并可提升报帐之效率。另，报帐流程中，退件率高达 12.20%(校总区)，未达绩效指标，请进一步分析，以降低退件率。(已结案)	<p>本室針對降低退件率已研擬下列具體方案並且加以實施：</p> <p>1. 针对一般性非法律因素、可立即更正的退件，如核章未完全、匯款資料有誤、帳務超支及其他補充說明，本室於 7 月起主動積極通知報帳人員到組處理，截至 9 月已減少退件約 1179 件，報帳人員到組處理的同時，承辦人員也向其宣導報帳時應注意的事項，以期提升報帳效率並降低退件率。</p> <p>2. 本年度已於 8 月 13 日舉辦講習會，將常見的錯誤態樣持續透過講習加強訓練及宣導，另外也將報帳相關規定放置於網頁，讓新進報帳人員能夠迅速了解報帳流程，降低退件率。</p>
3. 宜透过适当方式，宜提供全校性财务资讯，让师生实际了解本校财务之严峻程度，俾因应迈顶后财务紧缩之压力，共同开源节流。(已结案)	本室已于網頁「財務報表」專區提供各類全校性報表，並於本校首頁之「校務資訊公開專區」提供財務資訊分析予全校教職員生參考。另本室於 103 年 7 月起定期公告邁頂上半年支經費執行情況，期使本校師生了解學校財務狀況。
4. 有关主计室各组及承办人员行政作业概况及执行品质，建议可透过主计室内稽小组定期进行品质查核加以了解，查核纪录可作为未来行政品质检讨之参考。(已结案)	為推動及執行行政院健全內部控制方案並落實各機關自我監督機制，本室依照秘書室所訂時程於 101 年進行本室業務職掌之風險辨識及分析，選定高風險項目制訂內部控制制度作業程序說明表、作業流程圖及作業層級自行評估表等相關文件。本室皆依照秘書室制訂時程，每年定期進行各項自行評估作業並備有相關查核記錄，以了解是否符合相關作業程序並確保作業品質。未來於行政品質評鑑時，將就過去查核紀錄中顯示不足之處再次檢視，以確保所列缺失皆已改進。

<p>5.102 年本校決算經資門支出規模高達 199 億元，且經費報支涉及內部審核處理準則等眾多法規，為避免主計室同仁審核歧異，宜建立一致之審核標準，以利各單位遵循。或可透過內部人員溝通、討論方式，讓審查標準逐步一致，以提升服務滿意度。(已結案)</p> <p>6.宜簡化作業之表格，並於網頁彙整說明，俾廣為周知。 (已結案)</p> <p>7.報帳之教育訓練請繼續推廣，並可提供宣導及教育訓練教材(如光碟、電子書)，協助新進同仁學習。(已結案)</p> <p>8.本校校舍及校園環境成本不斷上升(公共區域及基礎設施)，宜適度調增年度經常費用，以維持校園品質及行政效能。(已結案)</p> <p>9.憑證可朝「數位化」方式發展，以加強其安全性及調閱之便利性，可節省調閱人力並紓解空間。(已結案)</p> <p>10.於滿意度調查問卷中，可增加受訪者所屬學院之欄位，以了解各學院是否有滿意度上之差異。(已結案)</p>	<p>本室向按相關法規辦理審核，然因法規未能囊括各類實務狀況，自 104 年 3 月起，本室每月定期召開案例研討交流內部會議就各類法規未明訂或具模糊地帶者進行討論，期使本室處理方式趨於一致。</p> <p>作業表格係按校內分層制度所設計，將就流程與填答方式以更清楚簡要之方式說明表達，以便報帳人員填寫。另本室已設計部分節省作業流程之表格(如：校內經費往來申請單)，未來將就現行作業程序，繼續檢討各類表格，以簡省各單位行政成本。</p> <p>本室網站設有各類經費報帳及作業流程專區，並於帳務系統首頁擺放支出標準及審核作業手冊，另於經費核銷說明會後，本室即將授課講義置於網站一定期間，供報帳人員參考。</p> <p>近年教育部年度預算經常門經費補助款均維持 42 億元，未有任何增加，且該補助款額度尚不足以支應本校人事費支出；另以目前學雜費收入及自籌收入成長有限下，實難增加分配年度經常費用。本室已於每年籌編預算時積極向教育部爭取增加補助款，未來亦將持續朝此方向努力。</p> <p>因目前法令尚未放寬數位化憑證得取代紙本，爰數位化憑證目前並無法紓解本室憑證儲存空間的壓力，且現階段數位、紙本憑證雙軌並行之成本大於調閱成本，本室將對現有紙本憑證加強管理，並以網路監視器及定期派員巡邏之方式確保憑證之安全性。如未來法令放寬且經費許可，將朝此方向努力。</p> <p>自 104 年度起，滿意度問卷調查中之滿意度調查問卷將增列所屬學院欄位，以進一步分析各院滿意度差異。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

貳、共同評鑑項目

一、績效面

指標	投入成本與執行效益分析 (單位提供的行政服務，其所投入的人力成本與各種資源，是否符合實際產出之效益（對臺大有用的）或對社會貢獻程度)
單位自我評鑑	<p>特優□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>1.投入成本</p> <p>(1)本室置主任1人、專門委員1人，並設歲計組、會計組、審核組、基金組、綜合業務組及醫學院會計組共6組，分別負責辦理歲計、會計及統計事項。以下就本室各組配置情形說明如下：</p> <ul style="list-style-type: none">A.歲計組現有組長1人、專員2人、辦事員1人、約用人員6人及工友1人，計11人。B.會計組現有組長1人、組員1人、辦事員1人、約用人員13人，計16人。C.審核組現有組長1人、專員1人、組員2人及約用人員6人，計10人。D.基金組現有組長1人、專員2人、組員3人、約用人員4人及技工1人，計11人。E.綜合業務組現有組長1人、組員1人及約用人員7人，計9人。F.醫學院會計組現有組長1人、組員2人、約用人員10人及技工1人，計14人。 <p>(2)本校收支規模日漸成長，在既有人力下提供優質主計服務工作</p> <ul style="list-style-type: none">A.依「主計員額設置原則」之標準配置比例及本校現有人員換算本室至少可設置100名人力支援現有業務，然本室為配合學校精簡員額及校內總員額合理配置之前提下，維持現有人力編制76人，其中編制內員額計27人、技工(工友)3人，其餘為約聘僱員額計46人。B.面對日漸成長校務基金收支規模，在既有人力下，為提供優質主計服務工作，本室通盤檢討充分運用現有人力，審酌各組業務狀況，視必要性實施員額移撥或將人力相互支援，以期彈性運用人力，並發揮節約用人功能。 <p>(3)辦理教育訓練、建置標準作業流程，以減少報帳作業成本</p> <p>本室每年均辦理各項法規研討會，主動邀集系所報帳同仁參與講習，講授各經費報支注意事項及經常性錯誤態樣並提供及時最新法令供報帳人員參考，以期降低報帳單位錯誤之比率，並不定期檢視作業流程建置標準作業流程，供內部人員參考，以期發揮最大綜效。</p>

(4)財務資訊透明化，減少對帳人力成本

本室依據校務基金收支專帳管理，透過E化報帳系統，從憑證追蹤、傳票開立至經費運用狀況，帳務資訊透明，相關人員經授權後即可透過該系統線上查詢，除減少人力對帳成本外亦能作為後續資源運用分配決策參考。

2.執行效益**(1)一般性業務**

本室辦理本校年度概預算籌編、每月會計報告、半年結算、年度決算、統計年報編製、各單位（部門）經費、自籌收入、中央及地方政府各機關委辦計畫、民間機構委託補助計畫、政府補助計畫、邁向頂尖大學計畫、保管款之預算控管、審核、監辦採購、傳票編製與各項帳簿、報表編製及相關原始憑證、帳簿保管。

(2)配合審計部、中央、地方政府及其他委辦(補助)機關實地查核或書面查核，準備相關計畫資料及憑證備供查核，並針對其問題協調校內單位適時說明。

(3)103 年至 106 年之工作量化表如下表：

年度	103	104	105	106
產製傳票數(件)	378,100	393,471	392,595	396,365
產製報表數(件)	20,367	21,550	23,187	22,869
承辦公文數(件)	55,792	55,768	55,302	58,158
執行計畫數(件)	7,875	7,292	7,396	7,498
收支規模(億元) (總收入+總成本費用+資本支出)	353.84	355.24	355.27	373.12

(4)本室業務量近 4 年係呈上漲之趨勢，校務基金收支規模由 103 年 353 億 8 千萬元，至 106 年時已成長至 373 億元；本室於計畫結案期間、年度結束前後均屬例行業務高峰期。另各研究計畫舉凡人事費、業務費、差旅費、圖儀經費、營繕工程等經費，均需以「專帳」方式管控並依政府法令執行，其所需人力及複雜度相對提高，而捐款業務、科技部與農委會權利金及各項研發成果技轉金、進修推廣教育、場地設備收入、受贈收入等業務量更與日俱增。在既有人力下，本室竭盡心力提供優質主計服務工作。

二、流程面

(一)、領導與組織治理

指標	<p>領導理念、組織文化、組織溝通 (藉由領導內部有效溝通與管理，並營造有利單位發展與競爭力的文化，使單位可以順利的運作以達成既定任務目標…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.領導理念</p> <p>(1)為了推展校務發展更加順利，本室秉持提升服務品質與經費透明化、預算合理化及行政作業效率化之理念，以支援學校教學、研究為宗旨，配合協助學校校務之整體發展。同仁隨時配合各單位業務之推展及改進業務缺失，簡化行政程序提升工作效率，持續在內部審核上加強稽核的精度，除達到消極性的「節用」和「防弊」目的外，更運用會計專業知能提供最佳服務並注重協調與溝通，以協助推展校務。</p> <p>(2)本室業務涉及法規及會計專業性，除要求基本學養外，亦須同仁主動積極進修，隨時注意法規動態，與時俱進。本室各組依業務屬性區分，使同仁適性依專業發揮所長，並與承辦相似業務同仁能互相切磋學習，以期事半功倍，發揮組織最大效益。</p> <p>2.組織文化</p> <p>(1)為健全組織發展及經驗傳承，不定期進行人員工作輪調，使同仁間能了解彼此業務，遇有需要時亦能互相支援，激盪創新思維，精進作業流程，並能分工合作，落實團隊精神。</p> <p>(2)主管分派職務，能適才適用，對於同仁執行業務或職場人際關係上遭遇困難時，並能適時的提供資訊、協助，除增加主管與同仁間情感關係，並間接提升工作績效。</p> <p>(3)重視同仁間的良性互動，強調彼此合作的重要性，有助於建立團隊凝聚力，亦增進工作氛圍及默契，另鼓勵組織內成員於業務上的日常交流及討論，藉由分享自身遇到的問題、案例，討論解決方法或對應方針，有助於提升對外服務的一致性。</p> <p>(4)堅持主計業務的專業性，隨時注意法規修訂動態，並以良好且快速的宣達機制，確保各同仁提供即時有效率的服務與遵守相關法規的確實性達到平衡。</p> <p>3.組織溝通</p> <p>(1)問題導向型小組會議：為解決業務上所遭遇之重大問題或流程上的窒礙難行之處，於問題發生時，其性質和影響範圍得以辨識後，即召集組內相關成員進行討論會議，迅速且有效率地解決問題，必要時進行單位間的橫向溝通及相互協調，以協助降低各單位於執行業務時的阻礙和困難。</p> <p>(2)辦理內部會議工作討論與分享：辦理內部審核會議，由各組提供案例分析藉由會議討論，針對法令規定未臻明確、特殊應注意事項、帳務控管管理事項、會計科目重整事宜等進行充分溝通討論以避免各組審核標準不一現象，期減少報帳疑義並忠實表達財務狀況，以協助各單位預算執行、計畫業務推動。</p> <p>(3)不定期辦理業務溝通會議，強化管理績效：營造良好的工作環境隨時與基層人員溝通，遇有介面整合之問題，隨即召開組務會議、跨組會議，以切實了解問題取得共識，並能傳達組織願景和任務、凝聚同仁向心力，以期達成組織目標。</p>
評鑑委員 意見	

(二)、策略規劃與流程管理

指標	<p>A、組織的策略規劃與 SWOT 分析 (藉由規劃制定單位使命、單位目標，透過分析競爭優勢及劣勢，分配單位資源，訂定策略，以達成單位目標…)</p>
	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.組織的策略規劃</p> <p>(1)配合學校校務發展計畫及每年財務規劃報告書所定目標，在法令規範下，辦理年度概預算之籌編、收入支出經費內部控制與審核、會計帳務處理及年度決算編造等業務，並以專業能力適時提供內部管理報表，以助學校推展校務達成目標。</p> <p>(2)精進會計知能，於符合相關法規之前提，持續改進行政作業流程，除可提高業務單位滿意度，亦可達到減少作業時間之效。另參考他校或機關作法，並藉由各項交流，以期持續創新。</p> <p>(3)利用適當管道及時機，向主管機關反應各項不合時宜、或執行面不符實況法規，以期提高校務基金之運作效率。</p> <p>2.SWOT 分析</p> <p>(1)優勢 (Strengths)</p> <ul style="list-style-type: none"> A.本室職員及約用人員，積極參與校內外專業及服務講習課程，多人具有採購、會計師證照，專業知能相當豐富並能傳承工作經驗，提供優質服務。 B.推動單一窗口，秉持服務精神與認真態度，對內及對外皆建立良好口碑，同仁盡心負責，且具行政專業及服務熱忱，對師生服務積極，協助經費使用之正確性並提升經費使用效能。 C.具備主計之超然獨立性。 <p>(2)劣勢 (Weaknesses)</p> <ul style="list-style-type: none"> A.自籌收入逐年增加，本室人員未能同步增加，更加重人員工作負擔，長期趨勢恐造成人才流失。 B.本校每年傳票量高達近 40 萬張，且 80%以上金額未達 50,000 元，其經費報支金額小且量大繁雜，致工作量負荷重。 C.系所報帳業務承辦相關人員異動頻繁，經驗未能傳承，徒增訓練成本及報帳作業成本。 <p>(3)機會 (Opportunities)</p> <ul style="list-style-type: none"> A.本校提供學習與創新優質環境，且透過組織改造，強化整合管理介面，及同仁持續研習培訓，可提升會計專業知能。 B.同仁間向心力強且具高度組織認同感，易於推動各項業務面的流程改良或解決問題。另單位內進修和學習風氣盛，鼓勵同仁積極取得相關證照。 C.擁有完善會計資訊系統，並結合 E 化報帳系統，提供精確財務數據，俾協助各單位作為決策之參考。 <p>(4)威脅 (Threats)</p> <ul style="list-style-type: none"> A.約用人員薪資較低，工作相對其他大學較為繁重，加之公務人員高階職缺少、升遷不易，導致人才容易外流。 B.法令修正頻繁，需花費宣導人力，另本室為各業務單位作業程序末端，前端法令作業流程等異動或疏漏，亦需配合處理，相對時間成本與效率部分需仰賴前端業務單位配合度。另部分法令規定限制經費使用範圍或訂定未臻明確，致不利研究計畫推展或滋生報帳疑義，易招致誤解。 C.業務上偶有涉及外部權責單位的部分，各單位多有彼此堅持，造成部分行政流程冗長且難以簡化。

指標	<p>B、作業效率與業務分工 (明訂作業流程並實行；統一服務流程及品質；多元申辦管道：電話、面晤、書面及網站查詢等；注意處理速度；業務分工明確；有全面代理制度；團隊精神之培養機制…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優□ 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>1. 訂定內部標準作業流程 本室依據國立大學校院校務基金會計制度一致規定、支出標準及審核作業手冊、預算法、決算法、會計法、審計法、內部審核處理準則及政府採購法等相關法令制訂標準作業程序說明表(SOP)，對各項收支之審核、經費變更流用及計畫結案流程等，歸納有作業程序說明、控制重點、法令依據、使用表單與作業流程圖等要項，內容完整而詳盡。</p> <p>2. 網頁公告相關訊息並即時更新 本室網頁為提供更佳的服務介面於107年度改版，格式內容讓使用人更加方便查找，人員職掌及業務流程均公布於網頁上，另有各項表單下載、相關法令規章、常見問題等供報帳人員查閱或下載使用，並舉辦經費報支說明會加強宣導，以提升行政效率。</p> <p>3. 透過E化報帳系統，橋接出納系統，以利查詢單據流向及處理進度</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 加強宣導E化報帳之便利，使各單位帳務處理相關人員瞭解查詢E化報帳系統入帳、撥款進度及各項經費之收支運用情形。 (2) 單據進入本室後，若需退件處理將於線上即時刷退，以利E化報帳系統得以完整呈現單據流向及處理進度。 <p>4. 報帳單據不積壓，依公款支付時限儘速處理，且薪資優先處理 對於支出憑證黏存單等報帳單據，本室收件後，儘速製作支出傳票，主管覆核後送達出納組執行後續撥款程序，其中薪資部分更是優先以速件處理。</p> <p>5. 單一窗口服務 針對科技部、農委會、中央及地方政府各單位委辦補助計畫、民間機構委辦計畫等從預算控管、審核、監辦採購、驗收、摯開傳票等程序，以單一窗口概念，由同一組辦理，達到強化管理介面與簡化行政流程目的。</p> <p>6. 辦理業務研討，提升工作績效 為使業務更臻完善，召開會議經由同仁集思廣益、檢討業務，並達成共識，以期業務運作更形順利。主管常對同仁精神支持和鼓勵，以提升工作績效。</p> <p>7. 業務分工明確並落實代理制度 各承辦人員工作職掌明確，且落實代理制度，遇同仁請假或公出，亦有代理人可立即接辦業務，不致產生案件積壓、影響業務進度之情形。</p> <p>8. 人力統籌調派支援，發揮團隊精神完成相關任務 本室單據報支業務龐大，95年起增加邁向頂尖計畫之執行，業務量更形加遽，遇人力不足時，均賴同仁同心協力，隨時支援協助，如有特殊案件透過同仁間互相討論、分享心得以順利推展業務，並藉此培養團隊精神及默契。</p> <p>9. 電話、面晤立即答覆，書面查詢隨到隨辦，迅速回覆建言事項 對於電話、面晤查詢事項，提供即時、詳盡之答覆；電子信箱、本室網頁留言板及校務建言系統由同仁迅速回覆；書面查詢事項，採隨到隨辦。如其複雜程度於短期內無法解決者，亦儘速積極處理回覆。</p>

<p>單位 自我 評鑑</p>	<p>10.運用電話、通告及 E-MAIL 等方式通知計畫結案及提供相關會計報表 計畫經費結報部分，為避免主持人計畫經費結報部分逾期，遭科技部依規定懲處，故積極訂定結案時程，運用電話、通告及電子郵件等方式逐案及時催結。</p> <p>11.時效性案件隨到隨辦、及時結案 承辦中央政府各機關委託補助等計畫，因其案件具有時效性，需在規定期限內將領據、報表或原始憑證整理成冊送達，多為及時性業務，故配合系所請款、結案跑件公文隨到隨辦，不拖延時效，積極協助執行單位順利完成結案事宜。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

(三)、公務環境

指標	A、整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (辦公區域整潔明亮；雙語環境；美化創意；安全設施標示清楚；逃生通道暢通…)
單位自我評鑑	<p>特優□ 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>1.辦公環境整潔明亮且動線流暢 辦公室動線流暢且環境整潔明亮，並在不妨礙動線之安全處設置座椅，為同仁及來訪洽公人員提供舒適等待的空間，另配合學校資源回收、垃圾減量政策，每日定時分類整理回收，以達減量及資源利用，保持辦公室乾淨環境，有助於提升同仁工作效率及方便洽公人員處理公務。</p> <p>2.設置標示牌與座位圖方便報帳人員洽公 本室各辦公室門口設置座位圖與各承辦人之業務簡介，以利報帳人員來訪洽公時，易於辨識並節省查詢時間。</p> <p>3.安全設施標示清楚，逃生通道暢通 辦公室門口貼有避難逃生路線圖，樓層之緊急逃生路線及逃生設備配置地點均清楚標示，安全門皆依規定保持淨空與暢通。</p> <p>4.妥適規劃倉儲空間，並安全保管會計檔卷與單據 (1)目前本校校總區會計檔卷及憑證存放位置，除本室各組辦公室內檔案櫃外，另分別置於校總區第二行政大樓地下室、保管組倉庫及水源校區與社科學院等處。 (2)另為盡管理之責，本室除定期派員至各倉庫檢查存放情形外，並於遠距倉庫設置監視器，由各組輪派人員監看，作成紀錄，並陳報主管，以維護會計檔卷安全。</p> <p>5.重視辦公室防災安全 本室同仁參加校方舉辦之環安衛講習，提升防災知能並能應用於工作環境中。</p>
指標	B、標示：人員與指標系統 (業務及其承辦人員告示牌標示；各項服務說明簡介；辦公室人員位置及設施配置恰當；動線安排適宜…)
單位自我評鑑	<p>特優□ 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>1.設置承辦人員座位圖、工作項目及職名牌 各辦公室入口處均設置人員位置圖及工作職掌，室內職名牌皆以雙語標示置於明顯處，以利外籍人士及洽訪者，易於辨識且能立即獲得所需之服務。</p> <p>2.辦公室人員及設施妥適配置，以提升工作效率 各組人員座位配置以業務性質相近者同區辦公為原則，以方便執行業務時之討論及相互代理，提高行政效率；電腦設備及事務機器等之放置，皆依省工、方便性和使用頻率等因素加以考量，以提升工作效率。</p> <p>3.網頁敘明每位同仁詳細職掌，方便於使用者連絡 各承辦人員姓名、工作職掌、代理人、連絡電話等服務內容，在本室網頁均作詳細介紹，以便於使用者快速獲取完整資訊。</p>
評鑑委員意見	

(四)、資訊運用規劃及管理

指標	<p>A、E化實施情形 (業務上網公告、表格提供及辦理項目；人員電腦操作能力；網管人員及制度；E化業務系統依使用者需求而開發的新服務功能等…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.持續推動報帳 E 化系統</p> <p>(1)本校已推行 E 化報帳作業，報帳人員可以在 E 化報帳系統中查詢報帳黏存單處理進度。</p> <p>(2)報帳 E 化系統與本室會計系統橋接，除可避免重覆登打資料，且由系統扣收勞健保費提高發薪效率及正確性、檢核兼任助理、臨時工避免重複支薪等情事，會計系統帳務資料，使各單位及計畫主持人及時掌握收支明細。</p> <p>(3)為更加完備 E 化帳務系統，以提升報帳之流暢度。已規劃備援系統，能於硬體意外損壞時保全會計資料之完整性，儘快回復系統報帳服務。</p> <p>2.配合企業會計準則公報適用及籌編癌醫中心醫院分預算，與會計系統廠商合作辦理系統升級</p> <p>配合行政院主計總處規定作業基金自 107 年開始適用企業會計準則公報，因會計科目及相關報表大幅變動，為能簡化會計處理作業，本室與會計系統廠商合作辦理系統升級，俾能符合主管機關要求；另癌醫中心醫院為本校分預算，預計 107 年 12 月開始試營運，本室於辦理預概算、每月會計月報及決算作業等除涵蓋原生農學院 4 家附設作業組織外，尚需彙編癌醫中心醫院資料，為確保資料正確性且減輕同仁彙整作業量，透過與會計系統廠商合作增加系統功能，以達成正確即時完成彙編相關作業目標。</p> <p>3.網頁公告相關業務及流程</p> <p>各項常用表單、相關法規、報帳注意事項、錯誤態樣、常見問題(Q&A)及最新消息等全面重整分類利於搜尋，人員職掌及業務流程均公布於網頁上，供各單位報帳人員查閱或下載使用。</p> <p>4.設置網管人員確保資料安全</p> <p>本室之網頁及網路有關事務，均有網管人員專責辦理，非網管人員不得隨意更動，以保障網頁資料安全。</p> <p>5.同仁均具備良好電腦操作能力</p> <p>會計業務已全面電腦化，本室各承辦人員均透過電腦處理相關會計帳務，亦鼓勵同仁參加計資中心舉辦之電腦課程，以製作各式表報及文件，提升行政效率。</p> <p>6.硬體設備功能提升</p> <p>醫學院會計組會計資訊系統為 SQL server 資料庫，硬體為高效能伺服器，可提供高資料庫負載量及快速的資料存取速度；又本室虛擬化架構備援機制系統業已建置完成，能於硬體意外損壞時保全會計資料之完整性，維持會計系統報帳服務不中斷及本室會計業務正常運作，並設有網管型交換器、硬體防火牆，保障資訊安全。</p>

指標	<p>B、網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.本室網頁全新改版，內容完整並及時更新 為提高本室網頁瀏覽率，全新改版設計規劃，以瀏覽者之角度思考，功能與操作更為方便，字體清晰明瞭，網頁內容包括：人員簡介、業務流程、常用表格、相關法令規定，如遇法規修正即時於最新消息公告並更新相關法規與常用表單，另為提高報帳正確率，整理報帳注意事項、錯誤態樣並設置問答區等。</p> <p>2.本室網頁留言板、主任電子信箱及校務建言系統由同仁迅速回覆 網管人員每日上網注意是否有留言詢問業務相關問題或建議，立即轉發承辦同仁，儘速明確答覆。</p> <p>3.報帳及帳務查詢線上申辦，經審核後開啟使用權限 計畫類帳務系統本室承辦同仁接獲計畫主持人或助理線上申請之 E-MAIL，經審核後，立刻辦理權限設定，業管者即能線上查詢及核對各項帳務內容，效能效率兼俱。</p> <p>4.計畫結餘款及技轉金收入分配 E-MAIL 通知服務 本室為增進帳務服務品質，105 年度於艾富會計系統建置 2 千餘筆主持人 ID 資料，後透過與計資中心合作，連結主持人計資帳號，以資訊整合的方式，開通計畫結餘款及技轉金收入分配通知，之後計畫主持人可透過電子郵件即時收到款項入帳通知，無須電話詢問，有效提升工作效能。</p>
評鑑委員意見	

(五)、公文品質與時效

指標	A、公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性…)
單位自我評鑑	<p>特優□ 優✓ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>1.依本校新版公文管理系統辦理公文，力求簡淺明確</p> <p>本室簽辦公文均依文書組新版線上公文格式製作，所設置之定型稿專區辦理相關業務及公文製作，力求主旨目的明確，用詞簡淺，常用公文有統一之標準化格式，達成一致性品質，以減少錯誤。</p> <p>2.參加公文寫作講習，提升專業能力</p> <p>本室同仁已積極參加校方所舉辦公文寫作講座研習會，學習正確的公文寫作格式及精確的公文用語，遇有複雜之案情，與各相關單位及長官先行溝通討論，經協調取得共識後再行簽辦，以減少案情重覆說明或誤解情形，確保公文品質。</p>
指標	<p>B、公文時效 (公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化…)</p> <p>特優□ 優□ 尚可✓ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>1.設置專人登錄、收發公文</p> <p>本室公文數量龐大，各類簽辦、會辦公文、申請表單等進出公文均由專人負責登錄、控管及稽催，建立完善之收發公文制度，故能達到不積壓、不延遲處理之時效性。</p> <p>2.簽會公文隨到隨辦，掌握處理時效</p> <p>公文均隨到隨辦，且皆會加蓋收件章，若需更正或查詢，則以電話及電子郵件聯繫相關人員處理，以提高處理時效性，退件處理亦有完善收發制度登錄，方便相關文件之查詢追蹤。亦配合新版公文系統於線上簽辦公文，響應無紙化環保政策，節省人工遞送時間，提高行政效率。</p> <p>3.使用線上公文，以提高公文處理時效</p> <p>本室因業務特性，承辦公文附件多為相關會計表報需加以計算核閱而採紙本文，惟仍配合校方公文資訊管理系統使用線上公文，以提升公文處理時效。</p>
評鑑委員意見	

(六)、工作簡化及業務創新

<p>指標</p> <p>單位自我評鑑</p>	<p>A、工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效…)</p> <p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 簡化農委會委辦(補助)計畫臨時人員出差交通費單據報支及計畫經費變更程序</p> <p>(1) 農委會暨所屬部分補助計畫規定，計畫臨時人員(專任助理、兼任助理、臨時工)之交通費需檢據，然此規定與行政院、科技部等單位有所差異，造成計畫主持人及相關人員執行研究計畫出差事宜頻生困擾；為利本校補助、委辦研究計畫推動，本室主動函詢建請放寬交通費全面檢據規定，業獲農委會漁業署及林務局函復，同意依 103 年 7 月 7 日修正之「國內出差旅費報支要點」覈實辦理。</p> <p>(2) 為簡化校內行政程序，與研發處共同研擬本校農委會主管計畫經費流用變更申請表，簡化經費流用變更程序以申請表代替公文簽辦可減少計畫主持人公文簽辦作業。</p> <p>2. 整合政府委辦計畫及產學合作計畫之院(中心)管理費各年度代碼，以利經費控管與執行</p> <p>106 年度以前本校政府委辦計畫(科技部除外)及產學建教合作計畫之院(中心)管理費計畫代碼係按年度分別建置，致各學院(中心)同類別之管理費同時存有多個計畫，經評估原計畫代碼設置不利管理，且易於經費報支時誤植代碼，爰於 106 年將各計畫代碼整併為單一計畫代碼(不區分年度)，以利各單位後續控管與執行，提升運用效率。</p> <p>3. 實施計畫類經費、場設收入、推廣教育收入、受贈收入及結餘款與研發成果等單一窗口作業</p> <p>為使計畫報帳作業更順暢且服務更全面，針對科技部、農委會、中央及地方政府各單位委辦補助計畫、民間機構委辦計畫、計畫結餘款、場設收入、推廣教育收入及受贈收入等從預算控管、審核、監辦採購、驗收、編製傳票等程序，以單一窗口概念，由同一組或同一承辦人辦理，報帳端能直接提出問題需求，本室亦能直接回饋溝通，達到強化管理介面與簡化行政流程目的，進而提升效率並有效縮短撥款時間。</p>
--------------------------------	---

標 指	<p>B、業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制…)</p> <p>特優□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>1.增訂以自籌收入經費支應出國機票費用得乘坐商務或相當之座(艙)位資格條件，以符實際需求 105年8月1日本校校務基金管理委員105年度第2次會議修正通過本校「國立臺灣大學校務基金自籌收入支應因公派員出國案件處理要點」及其附表，除科技部及部分委託計畫外，放寬使用自籌收入經費支應出國機票費用，得乘坐商務艙之資格，以符實際需求。</p> <p>2.增設計畫結餘款及技轉金收入分配 E-MAIL 通知服務 本室為增進帳務服務品質，105年度於艾富會計系統建置2千餘筆主持人ID資料，後透過與計資中心合作，連結主持人計資帳號，以資訊整合的方式，開通計畫結餘款及技轉金收入分配通知，之後計畫主持人可透過電子郵件即時收到款項入帳通知，即時了解可用資源額度，無須電話詢問，有效提升工作效能，亦利其經費配置與運用。</p> <p>3.研議保證金收據增設「履約期限」欄位，提高履約管理及帳務清理作業效率 為強化本校工程、採購案件履約管理及帳務清理，本室於106年度與本校營繕組、採購組、出納組及計資中心研議，廠商繳納履約保證金時，於收據詳載履約期限。此舉，可使各單位於收據上即可迅速辨識採購案件之履約期限，有助於業管案件之履約管理及加速後續之帳務清理作業。另輔以資訊揭露之完整性，亦有助於本室更精準判別並稽催懸帳，提高本校行政效率。</p> <p>4.因應國立臺灣大學醫學院附設癌醫中心醫院成立，新設立「國立臺灣大學醫學院附設癌醫中心醫院作業基金」、訂定「國立臺灣大學醫學院附設癌醫中心醫院作業基金收支保管及運用辦法」，及研擬「國立臺灣大學醫學院附設癌醫中心醫院作業基金會計制度」草案</p> <p>(1)政府為落實完整性癌症中心的理念，並彌平癌症醫療服務供需之落差，提供國人高品質、全方位與人性化的癌症醫療照護，經行政院函同意自107年度起國立臺灣大學校務基金下設立「國立臺灣大學醫學院附設癌醫中心醫院作業基金(以下簡稱癌醫)」。本室配合癌醫願景目標、營運期程規劃，協助癌醫重零開始籌編預算，促使醫院各相關單位依預算編列期程，確實檢視醫院所需經常支出及資本支出，並自107年度起依規定編列癌醫預算。</p> <p>(2)查預算法第21條規定，政府設立之特種基金，除其預算編製程序依本法規定辦理外，其收支保管辦法，由行政院定之，並送立法院。另中央政府特種基金管理準則第7條規定，特種基金之設立於完成預算程序後，主管機關應即擬具收支保管及運用辦法，報請行政院核定發布，並送立法院。本室配合前揭規定草擬「國立臺灣大學醫學院附設癌醫中心醫院作業基金收支保管及運用辦法」，案經行政院於107年3月21日以院授主基作字第1070200307A號令訂定發布。另前述收支保管及運用辦法考量癌醫成立初期創業維艱，營運資金需求較多，爰於條文中訂明基金間資金轉撥計價規範。</p> <p>(3)為期癌醫之收支、保管及運用於辦理會計業務處理有所依循，本室依據會計法、國立臺灣大學醫學院附設癌醫中心醫院作業基金收支保管及運用辦法等規定，並參酌預算法、決算法、內部審核處理準則、政府各種會計制度設計應行注意事項等相關法規，研擬癌醫作業基金會計制度草案函報教育部轉行政院主計總處核定。該制度之重要內容包括，訂定依據、會計年度、會計基礎、會計報告、會計科(項)目、會計簿籍及憑證、會計業務之處理、內部審核之處理等。期達成會計協助管理之目的與功能。</p>
-----	--

5.為癌醫中心招攬人才及永續經營，積極協助解決癌醫績效獎金問題

癌醫初期目標以符合特優之教學醫院標準設置規劃，進而成為一流之完整型癌症醫學中心為中期目標，最終以成為世界一流的癌症醫院為長期目標。在此目標下院內全體同仁將積極提升癌症之醫療與服務品質，並戮力發展創新臨床治療方法與技術處理，期能達成一流之完整型癌症醫學中心與世界一流的癌症醫院。惟因癌醫營運初期創業維艱，有受贈建築、設備無法自行運作，仍需投入必要醫療資源始能營運，又該投入資源似乎無法於短期內有回收，尚需一段時間努力才能達到損益兩平。在癌醫未有年度賸餘前，將無法依「教育部所屬國立大學校院附設醫院獎勵金實施要點」規定發放績效獎勵金，嚴重影響員工士氣及醫院永續經營。前述條件亦未達到該要點第1點鼓勵醫學研究與教學，羅致醫學人才，激勵員工士氣，並提升服務品質，進而嚴重影響員工士氣及造成營運更艱困，亦無法朝臺大癌醫目標邁進。本室為使癌醫能順利招募人才及讓醫院可永續經營等，積極協助癌醫循行政程序解決癌醫績效獎金問題。

6.主動提供精確數據之相關表報，以協助長官管理決策

本室擁有完善會計資訊系統，為協助長官及各單位管理及決策，爰主動提供各式精確財務報表數據管理用表報例如可用資金、捐款收支、自籌收入管理費資料及重要計畫執行率(高教深耕及邁向頂尖大學...等)，增進強化管理效能並提升組織績效。

(七)、橫向業務協調管理

<p style="writing-mode: vertical-rl;">單位自我評鑑</p>	<p>A、跨單位業務處理 (是否訂有跨單位作業流程並定期檢視；單一窗口作業示範；平均處理時間及範例…)</p> <p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.單一窗口服務 為使計畫報帳作業更順暢且服務更全面，針對科技部、農委會、中央及地方政府各單位委辦補助計畫、民間機構委辦計畫、計畫結餘款等從預算控管、審核、監辦採購、驗收、摯開傳票等程序，以單一窗口概念，由同一組或同一承辦人辦理，報帳端能直接提出問題需求，本室亦能直接回饋溝通，達到強化管理介面與簡化行政流程目的。</p> <p>2.訂定標準作業流程並檢視修正以符需求</p> <p>(1)本室對各項收支之審核、經費變更流用及計畫結案等制訂標準作業程序說明表，歸納有作業程序說明、控制重點、法令依據、使用表單與作業流程圖等要項，使跨單位業務需會辦主計室時能有所依循，並檢視各作業流程，適時修正以符合組織需求。</p> <p>(2)本室依校務基金收支管理相關規定檢視共同性作業規範及作業流程，定期檢視標準作業流程，為達處理程序一致性、效率性，各組透過內部控制檢核作業程序降低風險管理、並參考主計總處規範跨職能分工作業流程辦理各項經費報支業務。如薪給作業整合範例，權責單位綜整會核檢附人事動態資料、比對差異分析，俾如期正確於規定期限內核發。</p> <p>3.本室考量洽公人員之方便及為提供優質服務，報帳相關人員可將支出黏存單統一集中送至審核組辦公室，各組並有專人收件以利提供更快速服務，本校預算金額龐大，單據數量相當可觀，平時皆秉持隨到隨辦之規定處理，遇有較複雜案件，除書面說明外輔以電話溝通，報帳人員利用帳務系統亦能追蹤流向。另，各組於鄰近門口位置設有收件之單一窗口，於收件後平均一日內可完成分配，對於現場諮詢可先回應洽公人員或協助轉介相關單位。</p> <p>4.為便於諮詢服務並提升行政效率，本室網頁已建置人員職掌與各項業務流程，並提供各項常用表單、相關法規、報帳注意事項、錯誤態樣及常見問題（Q&A）…等，可供校內各單位查詢或下載使用。</p> <p>5.配合推動校務行政E化，提升行政效率，本校於94年成立行政E化工作小組，由主秘擔任召集人，成員包括行政單位及學院系所代表，召開會議共同與會討論，其中E化帳務系統與涉及財務部分，本室持續提供專業建議，以結合行政單位與院、系單位意見與力量，推動本校全面E化，打造全方位E化校園、提升行政效能及增進服務品質之目標。</p> <p>6.針對總務分處負責之採購作業流程、人事單位負責之人事作業流程及各單位申報加班費之作業流程，本室備有紙本以供業務單位索取。對於其他單位相關報支之表單，本室於網站有提供下載並且檢視更新。</p> <p>7.透過經費檢核查詢系統及研究計畫管理系統，先過濾助理薪資異常情況，以減少薪資單據退會相關單位處理時間。</p>
--	--

標 指	B、横向溝通及整合業務管理 (横向業務單位合作示範；促進溝通及協調改進之機制；主動開發整合業務範例…)
	<p>特優□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>1.定期或不定期提供管理性報表予各單位業務說明或決策參考 本室為學校幕僚單位且擁有完善會計資訊系統，可提供各長官相關數據作為業務執行之輔助說明或管理決策。另，本室亦檢視各項相關業務之作業時程及文件格式，以俾維護其適用性，並積極建立横向及縱向間零障礙之業務聯繫機制。如：提供研發處邁向頂尖大學計畫執行數據以稽催各單位執行率、提供研發處填報世界大學排名所需數據、提供稽核室各單位收支資料、提供財務處捐款資料…等。</p> <p>2.辦理全校統計年報編製作業 本室每年辦理全校統計年報編製作業，於籌編過程透過書面簽呈、發函等請各單位(包含人事室、總務處、教務處、學務處、研發處…等)依業務權責提供統計資料，若遇有跨單位資料整併核對問題或增刪統計年報表件，優先以電話溝通協調，若無法解決則召開跨單位會議處理，俾能如期完成公告於本校網頁，呈現本校校務成果及經營績效。</p> <p>3.本室每年暑假皆會辦理教育訓練，主要針對E化報帳系統、國內外差旅費及支出憑證報支要點當年度修正法規內容授課，供各單位承辦人員了解法規上修正內容與實務上容易發生錯誤的地方，減少報帳時的退件機率，提升效率。</p> <p>4.為配合各單位預算執行、增裕本校自籌收入並提升行政效率，本室除召開內審會議外亦橫向溝通整合協調業務，本校財務收支係各單位執行業務成果，爰各單位決策擬定本室皆積極配合參與，近幾年本校各專案小組跨處室協調平台，本室皆陸續出席提供專業意見，例如學生兼任助理勞動權益保障專案、開發新創會議、全大運活動籌備會議、癌醫籌備會議等皆積極與會。此外本室例行性業務亦與各單位密切溝通配合，除利用系統配合管理外，隨時提供資訊與相關單位清查處理，加速執行各項業務，例如：</p> <p>(1)自行收納款項收據之銷號作業 利用艾富資訊系統作業，進行收據單張或批次連續銷號作業，將已開立收據送本室各組入帳製作傳票，本室清查未完成銷號收據明細，以書面通知出納組查明，利於各單位對帳事宜，加速本校各單位收款作業收支進行。</p> <p>(2)為利計畫主持人從計畫執行到順利結案，本室提供主動協助服務 A.主持人於申請計畫完畢後報支報帳，惟如計畫款項尚未撥付本校，本室即主動通知計畫主持人填寫超支申請書，協助計畫主持人能順利報支，避免因等待計畫款項撥付本校期間造成單據積壓影響後續計畫結案期程。</p> <p>B.本室協助並簡化計畫執行單位辦理經費流用變更程序，以申請表代替簽文辦理。於申請表註明相關經費流用規定與檢核說明，以利計畫主持人知悉，由計畫主持人填寫核章送系所主管核准後，只需將影本送本室辦理報帳事宜；如與農委會流用變更核定不符者，始退回計畫主持人依會辦意見辦理。計畫執行結束後亦協助編製會計報告，免除計畫主持人之困擾，俾使計畫能符合相關規定並順利結案。</p> <p>C.本室檢視計畫懸帳，分析久懸未結清款項原因，建立主動積極清理機制，並持續追蹤列管，如有未清結部分立即通知計畫主持人於規定期限內清理，並依各計畫規定之結案期限內完成懸帳清理作業，協助計畫主持人如期完成結案。</p>

5.因應邁頂計畫於 106 年底結束，當年度教育部撥款若未執行完畢需全部繳回國庫，本室於 106 年 5 月初召開邁頂經費分配及加強執行情形討論會議。另自 8 月起召開檢討及策進會議，請各主政單位與會針對各計畫項次逐項報告執行進度，執行率不佳的項目請主政單位提出具體改進措施並積極跟催，適時將其預算額度按重要性及必要性重新分配，俾利執行率的提升，106 年 12 月 31 日執行期限屆滿時，106 年度經費經常門執行率達到 100%，資本門 97.07%，將有限資源使用效益達到最大化。

6.本室為幕僚單位，常需就本校相關業務權責單位訂定各項規範，提供行政協助及專業諮詢時，進行跨處室橫向溝通，以下列案件為例：

(1)為應教育部於 104 年 9 月 3 日修正發布施行「國立大學校院校務基金管理及監督辦法」。本校人事室主政之「國立臺灣大學編制內教師及研究人員本薪(年功薪)、加給以外之給與及編制外人員人事費支應原則」及其相關 20 餘項規章須俟應上開管監辦法之修正，本室參與多次修法協商會議並提供修正意見：應檢視新增自籌收入其需支應項目已列入、修正不合用並整併相關規定，應訂定支給額度、條件、方式及考核標準以符合管監辦法第 8 條及第 9 條規定。

(2)為利本校各業務權責單位訂定各項自籌收入收支管理要點時可供遵循，本室協助參與各項自籌收入法令訂定相關專業諮詢及討論會議，包括：保健中心其他收入收支管理要點、國際處收入收支管理要點、出版中心其他收入收支管理要點…等。縮短業務單位摸索期間，增進訂定法令的效率，進而有效促進後續法令的遵循。

評鑑委員意見

(八)、保護智慧財產權及個人資料保護法執行情形

指標	<p>A、智財及個資保護的教育推廣與相關業務處理程序及作法 (辦理或參與相關研習、推廣活動；將智財權及個資保護的觀念彙入各類手冊，廣為宣導；並訂定智財及個資保護的業務處理程序及作法…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 同仁踴躍參加校內舉辦有關智慧財產與個資保護之相關活動與課程，以增進知識，俾於處理公務時能善盡應有之注意。 本室所使用之會計資訊系統，由艾富資訊股份有限公司建置並維護。並設有帳號密碼管理，同仁依業務職掌設定不同權限。 派員參加計資中心辦理之網路課程安全之教育訓練，以防駭客入侵保障自身及本室資訊之安全。 每半年依教育部規定需將國外差旅費執行計畫名稱及金額等資料公告於學校網頁，因屬於公開查閱資料，避免將計畫主持人或個人出差資料外洩，於公告前皆會將人名做刪除以避免爭議。 本室內部審核會議各組提案討論內容，會將案情相關佐證資料如請購單、公文、驗收紀錄等影印供各組討論，之後整理的會議記錄會以電子檔傳閱各組同仁周知，避免透露相關承辦人或案由內人名，皆會事先將相關人名塗掉避免個資外洩。
指標	<p>B、影印及網路管理與個案突發狀況處理機制 (是否於適當且明顯處張貼尊重智財權、不得非法影印、下載軟體等文字；是否定期檢視公用電腦設備有無安裝非法軟體；遭遇個案突發狀況之處理機制、獎懲辦法…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 辦公室之影印機貼有“尊重智慧財產權，勿非法影印”之宣導標語，提醒同仁及前來洽公之人員避免不當影印及不違反印製侵害智慧財產權之文件。 本室之電腦設備所使用軟體皆為合法授權禁用非法盜版軟體，以確保本室相關資料之安全性。 本室電腦皆安裝防毒軟體，伺服器亦安裝防毒軟體並設置網管型交換器及硬體防火牆，以防止電腦中毒及駭客入侵。 要求同仁重視教育部的電子郵件社交工程演練，不隨意開啟與點擊不認識寄件者的電子郵件、郵件中的網頁連結及附加檔案，以避免收件人的主機遭到惡意程式感染。 本室同仁均具有電腦知識及能力，派員參加計算機暨資訊網路中心辦理之網路安全教育訓練，加強同仁安全使用軟體之概念，以防駭客入侵以保障自身與本室之資訊安全。
評鑑委員意見	

(九)、危機預防與強化內控管理

指標	<p>A、危機預防與管理能力 (單位能有效處理危機突發事件，並能作好事先預防，擬妥危機計畫；能找出停損點，避免危機擴大，迅速解決危機，化危機為轉機…)</p> <p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.訂定標準作業流程，減少錯誤發生 本室對各項收支之審核、經費變更流用及計畫結案流程等，歸納有作業程序說明、控制重點、法令依據、使用表單與作業流程圖等要項，內容完整而詳盡，使同仁處理會計業務能遵循標準作業流程，降低錯誤發生機率。</p> <p>2.增強法規專業素養，以期能及早發現問題 本校為國立大學中具領頭之地位，所辦理之自籌業務常具先驅性質，主計室雖為幕僚單位，為協助學校推展校務，同仁積極研習相關法規專業，遇有不合規之簽案或支出，協助提供意見，以期能訂定更臻完整之校內法規，或能及早發現問題，降低影響層面。</p> <p>3.協助同仁建立公款動支法治觀念 將補助機關、審計機關剔除更正等審核事項列為宣導重點，以強化內外部人員法治觀念，並於網頁置放最新法令供報帳人員參考，遇洽公人員時廣為宣導，辦理教育訓練將最新修訂法令及常件錯誤態樣列為培訓課程重點，以減少錯誤發生。</p> <p>4.隨時檢視作業流程是否有修正必要 參考蒐集各機關學校案例，檢視作業流程有效性，強化內部控制制度建全，如有涉跨單位需配合者則透過溝通協調機制辦理，以達事先預防之目標。</p> <p>5.協助報帳處理 本室已建立內控制度，憑證審核依標準作業程序辦理，降低報帳錯誤之風險。若不符支出原則及規定即通知撤銷報帳。再者，加強覈核勾稽報支憑證，降低重覆報支等誤報情形，保管款、存入保證金等方面，則於傳票上註記，以未沖銷明細表進行管控，避免重複申退。另外薪資之發放以第一優先處理，報帳人員可於報帳追蹤系統查知薪水處理情形，如遭出納審核退件，則立即主動了解原因並通知報帳人員，以儘速協助順利完成薪資發放。</p> <p>6.憑證保管問題 本室除加裝監視器並派員巡查倉庫，如逢大雨風災會加強派員巡查。因應各機關單位查核需要，進行憑證清點、裝箱、造冊、保管工作，以提升查帳時調閱資料效率，另由於部分倉庫距離較遠，爰規劃倉儲地點配合憑證會計年度之遠近存放，將年度久遠之會計檔卷置於較遠距倉庫，而近期或未結案件之相關檔卷則存放於校總區各組或第二行政大樓地下室，以方便提供查核單位隨時調閱。</p>
----	---

指標	B、強化內控管理 (單位是否重視內控制度，持續檢修風險評估業務及強化內控作業項目，並督導落實執行)
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.為確保內部控制制度運作有效性，本室檢討內部控制作業流程，每年逐一檢視內部控制作業流程，103年為因應社會科學院移回校總區進行組織重整，將部分審核與帳務合併，各組業務亦跟著變動，就實際分工情形進行內部控制制度之檢討與修正，修正作業序說明表、作業流程圖及內部控制制度作業層級自行評估表等相關文件，以確保內控制度設計之有效性。 2.針對高風險業務重新謹慎認定並將性質相近之項目予以整併，建立內控高風險項目推滾作業，進行風險分析與風險評量並檢討強化不可容忍風險之作業，針對高風險項目推滾作業之結果，依殘餘風險值結果，修正內部控制作業項目。 3.積極強化本室經費動支之審核作業之內部控制措施，為免因報支經費未遵循法令規定，面臨經費被追繳與法律責任風險，本室透過召開案例分享會議，強化同仁審核能力之專業性與一致性，以期能有效降低原有風險等級，達成內控制度效能。 4.每年辦理內部控制制度作業層級自行評估，評估作業流程有效性及處理作業符合相關規定，且依控制重點有效執行。評估預算編製作業、採購、薪給及國內外出差旅費審核作業、懸帳清理作業、校務基金場地設備收入、推廣教育收入、捐款收入及投資收入收支作業4項作業；再就內控自評作業進行辦理複評作業確認通過。
評鑑委員意見	

(十)、未來持續改善與整體服務品質提升之保證機制

指標	持續改善與品質保證機制 (單位能依據業務特性，設置品質保證機制，並確實執行及持續改善)
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.辦理業務研討，提升工作品質 為使業務更臻完善，不定期召開會議，經由集思廣益、分享案例、檢討業務，並達成共識，使本室工作品質穩定一致，業務運作更形順利。</p> <p>2.鼓勵同仁進修，參加專業知能講習，強化同仁專業素養品質，持續提供專業服務 本室業務涉及法規及會計專業性，除要求基本學養外，同仁積極參加校內外專業知能講習，如教育部會計處辦理業務研討會、採購監辦業務研討會，以強化同仁專業素養，俾利工作專業知能品質持續提升，另須同仁主動積極進修，隨時注意法規動態，與時俱進，以便適時提供報帳人員諮詢服務。</p> <p>3.積極清理懸帳 為維持本室帳務之適切評價，清結帳上未消除之懸帳，對過久未予報支或繳還之帳務，將請借款人敘明緣由，若無法敘明或理由不完整，因款項已無預借之必要，故本室簽辦向權責單位稽催款項以維持帳務評價之合理性。</p> <p>4.降低人員流動率，並增進員工職能： (1)組內定期檢視職員在職狀況及工作時程。 (2)設立職員工作效能評鑑標準，激勵職員發揮工作效能。 (3)鼓勵同仁進修及提供相關在職訓練機會，提升同仁專業素養及服務熱忱。</p> <p>5.客訴意見改進 本室於網站頁面設有留言版並由專人負責回復，若教職員生對本室提供之服務內容認為有改進空間者，可留言本室指教，將視情節而為適當之處置。</p> <p>6.健全內部控制，強化內部稽核，以確保制度設計之有效性 依據「國立大學院校務基金管理及監督辦法」各項規定，本校應就校務基金管理及運用訂定內部控制相關規章，據以建立及維持有效之內部控制制度，並由校長督促內部各單位執行。故本室積極落實本校內控小組各項評估作業，每年開會討論針對高風險業務重新審慎認並將性質相近之項目予以整併，建立內控高風險項目推滾作業，進行風險分析與風險評量並檢討強化不可容忍風險之作業，針對高風險項目推滾作業之結果，依殘餘風險值結果，修正內部控制作業項目。</p> <p>7.與補助委辦單位保持良好溝通管道，於結案期限前預為檢視，以提升計畫執行品質 本室隨時統計分析計畫執行狀況，協助計畫執行單位辦理請款、經費流用變更、調整事宜、懸帳清理，俾使計畫能符合相關規定，於計畫期限內順利結案。</p> <p>8.協助帳務報支符合現行法令規定 本校各項補助經費繁雜，各補助計畫規定不盡相同，法規隨著時代變遷隨時修訂更新，本室除了將最新資訊公告於網頁之外，於每年舉辦教育訓練，將最新法規及各種報帳時常見的錯誤態樣傳達給助理及各單位承辦人員，以減少報帳時被退件的機率。</p>

單位自我評鑑	<p>9.辦公室經費之控管及節流機制 搞節開支之精神，對於已達耐用年限仍堪用之設備仍繼續使用，採多人共用印表機且使用碳粉匣之方式，以達節省經費之目的。下班時會特別注意是否已將電燈、冷氣及影印機等關閉，以節省本校能源。</p> <p>10.人力資源之調節機制 配合各項業務人力需求，統籌調派相關人員互相支援，以期能在期限內完成結案。</p> <p>11.業務宣導多元化，持續法治觀念之宣導 除於本室網頁提供相關規定及作業流程外，並於舉辦報帳講習說明會加強宣導法治觀念及相關案例，適時更新報帳注意事項、作業流程表及講習簡報，置於本室網頁供報帳人員自主學習，期使報帳人員能清楚了解相關經費報支規定、作業程序及身負的法律責任，以提高報帳效率。</p>
評鑑委員意見	

三、顧客面

(一) 顧客滿意度調查

● 問卷調查時間與方式

本室顧客滿意度調查係於107年9月26日至10月9日採線上問卷及紙本問卷雙軌併行調查，主要以臺灣大學報帳人員為調查對象。本次線上問卷是將問卷置於本校E化帳務系統登入後之首頁，並於系統上進行填寫；紙本問卷則是發放予前來洽公人員。總回收問卷份數為1,368份，其中線上問卷共收回1,297份，紙本問卷共回收71份。

● 問卷內容及計分方式

問卷內容共分為五大面向：空間環境、專業素質、服務態度、業務效率及業務電腦化，而依滿意程度之計分標準為：很滿意5分、滿意4分、尚可3分、不滿意2分、很不滿意1分、不清楚及未填答者不記分。(問卷內容如附件一)

● 統計結果概況

填表人區分	回收 問卷數	平均 分數	不含空 間分數	填答 比例	空間 環境	專業 素質	服務 態度	業務 效率	業務 電腦化
1. 全部問卷	1,368	4.06	4.07	100%	4.04	4.13	4.11	4.05	3.97
2. 以服務單位區分									
(1)文學院	102	4.00	3.99	7.45%	4.05	4.02	3.95	4.05	3.93
(2)理學院	145	4.15	4.16	10.60%	4.14	4.25	4.17	4.19	4.02
(3)工學院	119	4.01	4.01	8.70%	4.04	4.04	4.04	3.97	3.98
(4)管理學院	70	4.04	4.03	5.12%	4.08	4.11	4.12	3.96	3.91
(5)電資學院	96	3.92	3.93	7.02%	3.86	4.02	3.98	3.95	3.78
(6)生農學院	156	4.03	4.05	11.40%	3.98	4.13	4.10	4.00	3.96
(7)法律學院	21	3.83	3.84	1.53%	3.78	3.92	3.83	3.76	3.87
(8)社會科學院	92	3.96	3.98	6.73%	3.88	4.05	4.05	3.95	3.87
(9)生命科學院	63	4.02	4.04	4.61%	3.93	4.08	4.11	4.03	3.93
(10)醫學院、 公衛學院	240	4.17	4.18	17.54%	4.13	4.30	4.22	4.16	4.04
(11)行政單位	170	3.97	3.97	12.43%	3.99	4.00	3.98	3.92	3.96
(12)進修推廣 部、附設 中心及其他	94	4.32	4.34	6.87%	4.24	4.43	4.42	4.26	4.23

● 重點分析

1. 本次調查主要對象係為報帳人員，以填寫人員類別區分，職員、工友等正式人員占比56.73%，教師、助理及學生占比43.27%。
2. 依照滿意度滿分5分為基礎，總平均分數為4.06分，其中空間環境為4.04分、專業素質為4.13分、服務態度為4.11分、業務效率為4.05分、業務電腦化為3.97分。
3. 整體而言，填答者對主計室平均表現給予正面肯定，其中平均最滿意前三名為進修推廣部、附設中心及其他單位、醫學院及公衛學院、理學院；平均最不滿意前三名為法律學院、電資學院、社會科學院。

4、進一步分析，問卷項目中，填答者平均最滿意的三個項目為「該單位人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決被服務者的問題」(平均分數 4.19 分，屬「專業素質」內項目)、「該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求」(平均分數 4.15 分，屬「專業素質」內項目)、「該單位人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋答覆問題」(平均分數 4.15 分，屬「服務態度」內項目)。

5、各項目中，填答者平均分數最低的三個項目為「該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢」(平均分數 3.95 分，屬「業務電腦化」內項目)、「設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆」(平均分數 3.96 分，屬「業務電腦化」內項目)、「該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新」(平均分數 3.99 分，屬「業務電腦化」內項目)。

問卷項目	平均分數
第一部分：空間環境	4.04
1.人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚，容易找到相關人員	4.07
2.辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜	4.02
3.整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度	4.02
第二部分：專業素質	4.13
1.該單位人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決被服務者的問題	4.19
2.該單位人員能清楚解釋各項相關訊息，能超越業務部分提供轉介的程度	4.13
3.該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求	4.15
4.該單位非常注重團隊合作，忙碌時其他同仁立即出面提供服務	4.05
5.整體而言，我對該單位專業素質感到滿意的程度	4.15
第三部分：服務態度	4.11
1.該單位人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋答覆問題	4.15
2.該單位對於顧客的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題	4.05
3.整體而言，我對該單位服務態度感到滿意的程度	4.12
第四部分：業務效率	4.05
1.該單位提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度	4.01
2.該單位提供多種申辦管道(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務	4.07
3.整體而言，我對該單位的服務與行政效率感到滿意的程度	4.06
第五部分：業務電腦化	3.97
1.該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新	3.99
2.該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢	3.95
3.該單位的相關資料與文件能在網站下載，且能便捷進行線上申辦	4.00
4.設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆	3.96
5.整體而言，我對該單位電腦化系統建置感到滿意的程度	3.96

4、比較 107 年與 103 年本室滿意度調查結果，除業務電腦化略為退步外，各項目均有顯著提升，尤其以專業素質及服務態度滿意幅度成長最高。本室全體同仁將持續共同努力，以更熱忱之服務態度，提供全校教職員及師生更加專業之服務，以達更佳之行政效率。

填表年度	平均分數	空間環境	專業素質	服務態度	業務效率	業務電腦化
107 年	4.06	4.04	4.13	4.11	4.05	3.97
103 年	3.99	3.99	4.03	4.00	3.96	3.99
增減差異	0.07	0.05	0.10	0.11	0.09	-0.02
增減差異比%	1.75	1.25	2.48	2.73	2.27	-0.50

5、針對業務電腦化滿意度部分，經分析問卷內容分數及填寫者回饋之意見，有關經費電子化報支部分，茲因政府報支均須以電子化方式處理，所涉層面相當廣泛，屬電子化政府範疇，且非僅會計事務所能涵蓋，本室未來將配合行政院主計總處及教育部規劃期程，逐步推動各項經費報支電子化，以提升行政效能，並落實節能減碳。另有關本室網頁部分，為能提升服務品質及增進效能，本室網頁已於 107 年起全新改版。本次問卷回饋意見，期望本室網站能提供更加有效率及必要之資訊部分，如：各項表單能提供範例以利填寫參考、能提供各類核銷程序之 SOP、能定期彙整錯誤或經常被詢問之 Q&A 供參…等，該意見將做為本室網站持續努力及精進之方向，以期提供需求者更便捷有效率資訊。

(二) 公共關係與優良形象塑造

指標	<p>公共關係與優良形象塑造：單位能對外有效溝通協調，外界對單位的公務形象口碑良好。校務建言對單位抱怨的量、種類、程度及回覆執行情形。</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.各組業務範疇詳列於主計室網頁，並載有各承辦人聯絡電話與公務信箱，提供校內外各單位一個正式溝通管道。本室同仁皆親切有禮，積極處理各項公務，熱心協助解決外單位查詢事項，以誠懇態度面對問題，化解誤會，溝通協調佳，口碑良好。</p> <p>2.不定期與其他大專院校主計單位討論業務疑義及彼此處理方式，建立良好溝通關係。</p> <p>3.本室人員大多為商學相關領域畢業，具備工作所需專業知識，與教師及各單位之間互動頻繁，秉持著服務與認真的態度，為教師及各單位提供協助。並於本室網頁設有留言版專區，針對有關本室之留言，依據業務層面由該組別負責同仁回應並對該建議事項進行改善。</p> <p>4.本室於 104 年、105 年及 107 年辦理報帳研討會，主動邀集系所及行政單位報帳同仁參與講習，講授各經費(如：國外差旅費、出席費、稿費、講座鐘點費、邀請國外專家學者來台生活費、交通費……)報支注意事項及經常性錯誤態樣並提供及時最新法令供報帳人員參考，以達降低報帳單位錯誤之比率，增進行政作業流程。</p> <p>5.為落實服務精神提升電話服務的態度，同仁參加電話服務禮貌講習課程，電話為民服務工作除建立基本的接聽標準流程與用語，同仁加上同理心服務，將同理心內化成為服務習慣，讓親切的服務態度成為接聽電話的好習慣。另，本室同仁對於承辦業務的熟悉程度以及代理業務的熟悉度皆會檢討並改進調整。</p> <p>6.鼓勵同仁經常參與相關適用法規之宣導說明會(如:政府政府採購法及科學技術研究發展採購、因應新修正勞動基準法本校差勤管理制度等)，參與會計制度變革之研討(如:主計處及所屬主計人員業務研討會)，瞭解最新之 IFRS 及 EAS 會計準則，提高本室同仁之會計專業，符合時代潮流，並充分了解相關適用法規新增或修訂及如何執行之因應對策。</p>
評鑑委員意見	

(三) 落實校園的社會責任

指標	<p>輔助落實校園的社會責任的機制 (單位協助學校教職員師生，對於社區乃至社會的交流參與及服務貢獻之輔助機制。)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 每年校內各相關單位依業務權責提供統計資料予本室彙編統計年報，公告於本校網頁，藉由統計年報分年數據呈現本校校務成果及經營績效，除可增進師生同仁對學校全體及各單位認識，使校務管理及決策訂定有更客觀具體的依據，亦可增進社會各界對本校之了解，促進彼此良好的互動。</p> <p>2. 配合學校垃圾減量政策，辦理垃圾分類、資源回收，以落實永續校園目標。</p> <p>3. 本室積極配合校務發展計畫及協助學校達成業務計畫目標，以及支援學校師生計畫研究為宗旨，落實大學社會責任，培育社會所需實務人才。</p> <p>4. 本室全力協助系所為同學遭逢意外事件籌募之急難救助金或獎學金，自專帳建立至經費報支程序，讓同學儘早獲得急難救助金或獎學金，解決困境。</p> <p>5. 本校學生社團蓬勃且多元發展，常獲校友或企業經費贊助，因學生多不熟稔公款報支或政府採購法相關規定，本室每學期配合學務處課外活動組辦理學生社團經費報支講習活動，以協助學生社團建立正確公款動支觀念。</p> <p>6. 配合教育部推動大學社會責任實踐計畫(University Social Responsibility，簡稱USR計畫)：107年度高等教育深耕計畫，其中含USR附冊計畫，該計畫獨立於高等教育深耕計畫另外分兩期撥款，並有獨立計畫書及核定表詳列各經費使用項目，預算的管控與執行較複雜，本室協助另建計畫代碼並獨立控管，期能協助在此計畫推動之下，對於區域及在地提供更深入、系統性、有影響力的貢獻。</p> <p>7. 實施校務基金制度，完善學校整體經營，以及在正常受贈及捐款管道下，均衡資源分配，整合財務規劃，積極獲取建教、產學、補助及委辦等計畫，善盡社會責任，有效分配教育資源，健全財務發展。</p> <p>8. 中午休息時間 12:30 落實熄燈，配合節能減碳政策，為環境品質盡一份心力。即時公告更新修訂之法規，以利報帳人員瞭解最新規定，維護師生同仁之權益。</p>
評鑑委員意見	

四、專業職能學習與知識管理面

(一)專業能力與服務態度

指標	A、專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度；單位內外相關業務熟悉度及轉介能力；良好溝通協調能力…)
	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1.配合法令修改不斷參與研習及開會討論，以增進專業能力 會計業務需遵循最新法令規章執行，又本校計畫經費龐大，經費來源單位眾多、規定多有不同，故除需隨時學習有關會計及管理之最新知識外，對於主管各項業務內容、流程及相關法令規章，皆需充分熟悉，配合法令之修改亦隨時開會討論，並主動提供最新資訊予各相關單位或計畫主持人。 2.持續參加專業知能講習及政府採購法規研習，促進溝通協調能力、強化專業素養 (1)配合作業基金自 107 年度開始適用 EAS 公報，主計總處及教育部辦理相關訓練課程，本室同仁積極參加有關 EAS 公報及法令之研習訓練，以最周詳的準備，因應新的會計制度及財務報表表達等之大幅變革。 (2)參加校內採購監辦或教育部會計處辦理業務研討會，強化同仁主計專業知能。 (3)主計總處研修會計制度，本室全體同仁，正積極加強有關會計法令、政府會計公報理論暨實務操作、新版會計制度等課程之研習訓練，以最周詳的準備，因應未來會計架構、會計制度及財務報表表達等之大幅變革。 (4)參加促參法相關講習，以響應政府推動促參之政策，協助同仁瞭解對校方已施行促參法 BOT、ROT、OT 等方案之相關規定，以全力配合校方政策之推行。 3.取得會計及稽核等證照，提升專業能力 為增強財務、會計、稽核及內部控制等專業能力，以提升對本校各單位的服務品質與效能，故積極鼓勵同仁報考國內和國際相關證照。並在不影響公務的情形下，鼓勵同仁可以參加與業務相關課程及研討會，以提升專業知識及業務處理能力。 4.迅速回應業務單位問題或協助轉介相關單位 同仁對其所屬業務內容、作業流程及相關法令規章熟稔，惟本室分工完整，若超出自屬業務，能迅速轉請相關同仁協助處理。若無第一時間回覆，則會請對方留下聯絡方式，並儘速回覆。 5.電話服務品質提升 同仁在不影響業務情況下，積極參與校長所推廣之電話禮儀課程，並學習以主動、積極、傾聽…等特質了解電訪者需求，並以同理心看待業務問題，提升良好協調能力，與洽談之業務單位溝通無礙，適時解決各項問題。 6.配合本校公文管理資訊系統上線，積極參與課程提升相關作業能力 同仁配合本校公文管理系統上，主動學習積極參與相關課程及訓練，以期了解單位內外業務，知所配合，提升能力。 7.配合業務單位接受委託(補助)單位查核，查核未有重大之缺失 本室於接受科技部、國衛院、經濟部等外部單位之帳務查核時，未有重大之缺失，獲得查核人員之讚賞與肯定，顯示本室對於預算控管及執行秉持嚴謹審慎之態度。

指標	<p>B、服務態度：面晤及電話服務 (擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心答覆問題；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆；電話鈴響幾聲接電話及答詢；網路答詢機制…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.秉持服務熱忱，以溫和親切之態度詳細解說 本室職掌計畫經費控管與審核，常須洽詢權責單位或接受各單位洽詢，又學校計畫數量龐大助理更迭頻繁，由於經費報支涉及相關權責單位及法規繁多，案件難免有不合規定之處，同仁一向本著服務之精神、溫和有禮之態度詳細解說及耐心回答各項問題。</p> <p>2.迅速回應業務單位問題或協助轉介相關單位 同仁對其所屬業務內容、作業流程及相關法令規章熟稔，惟本室分工完整，若超出所屬業務，能迅速轉請相關同仁協助處理。若無第一時間回覆，則會請對方留下聯絡方式，並儘速回覆。</p> <p>3.電話服務品質提升，電話鈴響迅速接聽，涉相關業務則錄案回覆查詢人員 同仁在不影響業務情況下，積極參與校長所推廣之電話禮儀課程，電話鈴響均迅速接聽，本專業能力即時答覆，或轉接各組業務承辦人或轉介相關權責單位。如因人員公出或請假時，同仁間均落實代理制度。如涉及跨組業務、案情複雜或需請示相關單位時，則請對方留下聯絡電話，錄案瞭解後儘速回覆。</p> <p>4.多元申訴管道，限時處理 本室提供電話、公用電子郵件、網頁留言板提供意見表達管道，並有專人負責回應，妥善管理追蹤，於最短時間內答覆問題。並將常見問題整理成問答集，置於網頁供使用者參考。當同仁收到申訴後需立即回覆，完成申訴處理。</p>
評鑑委員意見	

(二)訓練與進修

標 指 單位自我評鑑	A、專業訓練：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於自身職掌業務願意接受新知，學習新技術與新能力…)
	特優□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：
	1.鼓勵參加研習及進修 鼓勵同仁培養終身學習，積極參與校內、外在職進修課程與研習，主動參加政府採購法等相關法規課程之講習，提升專業能力，以強化對業務工作及未來發展趨勢之能力。
	2.配合法規修正，隨時學習新知 會計業務需遵循最新法令規章執行，隨時學習有關會計及管理之最新知識及各項業務內容、流程及相關法令規章，提升專業。
	3.加強電腦課程訓練 會計業務已全面電腦化，需由電腦處理相關會計帳務，本室同仁亦積極參加計資中心辦理之電腦課程，學習製作各式表報及文件，提升行政效率。
	4.辦理業務研討 為使各項業務之規劃與執行俱能更加全面，本室召開會議，除業務檢討與服務提升之外，亦藉由案例分享，提升本室整體同仁專業技能；另請同仁提出業務相關問題之見解，以刺激同仁之思考與創新，並維持對於份內職掌之敏銳度，持續發想更為有效的業務執行方式。
	5.全力配合校方政策之推行，學習促參法 BOT、ROT、OT 等方案相關規定 校方為活化資產積極增加自籌收入，以創造雙贏，本室全力配合校方政策之推展，選派同仁參加財政部促參司辦理講習課程，瞭解已施行促參法 BOT、ROT、OT 等方案之相關規定。
	6.同儕學習與交流 如遇特殊報帳案例，皆能及時相互討論交換彼此意見，以能提升行政品質及效率。

指標	<p>B、專業進修 (願意花時間進修專業相關學位或學程，並能以所學回饋自身業務，提升專業能力，並獲得專業成長…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.鼓勵同仁報考國內和國際相關證照 為增強財務、會計、稽核及內部控制等專業能力，以提升對本校各單位的服務品質與效能，積極鼓勵利用公餘時間參與業務相關訓練，亦鼓勵同仁報考國內和國際相關專業證照。</p> <p>2.積極鼓勵同仁培養終身學習的習慣與能力 除鼓勵同仁培養終身學習的習慣與能力，並鼓勵同仁參加校內外的進修課程與研習會議，給予公假補助之外，亦鼓勵同仁進修專業相關學位或學程，並能以所學回饋自身業務，提升專業能力，並獲得專業成長。另，因應校園國際化趨勢，前來洽公之外籍師生比例逐年增加，本室同仁利用工作閒暇之餘，自行修習語言相關課程，於面對此情況時皆能沉穩應對解決問題。</p> <p>3.主動參與政府採購法規研習，促進溝通協調能力 本室同仁雖非主辦採購單位，仍主動參加政府採購法相關法規課程訓練，以期瞭解單位內外業務，提升溝通協調能力，新進同仁亦積極利用公餘時間參加講習。</p> <p>4.學習時數達成率 公務人員依規定本校每年每人最低學習時數為 40 小時，約用人員依規定每年每人最低學習時數為 30 小時以上，同仁皆踴躍參加學習。</p>
評鑑委員意見	

(三)樹立學習楷模與獎勵

指標	<p>鼓勵學習楷模與營造良好工作氛圍 (單位鼓勵表現優秀同仁之作法，既而帶動其他同仁服務熱誠，並營造樂在工作氛圍…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.本室升遷管道公平公開</p> <p>(1)職員升遷制度：主計一條鞭，本室遇有專員退休或調職出缺時，會向教育部申請內部升遷為主，讓優秀組員可以有適當的升遷管道，強化同仁留在本校服務之意願。</p> <p>(2)建立約用人員升遷制度：每年初本校會核定每一處室副理人員缺額，本室約用人員若符合資格可以提出申請，由本室評選後提送人選至本校約用工作人員審核小組審議。</p> <p>2.提報工作表現優良職員與技工友參加校內績優職員與技工友選拔。另推舉同仁參加全國優秀主計人員選拔。</p> <p>3.高普考考試錄取人員至本室實務訓練期間，輔導員由組長改為資深承辦同仁擔任，輔導員可發揮其多年工作經驗，就職前講習、工作觀摩、專業課程訓練，透過同仁間個別會談傳授經驗予新進受訓同仁，於輔導期間結束後辦理輔導員敘獎事宜以茲獎勵。</p> <p>4.瞭解同仁特質，分派適任工作，並聆聽及尊重同仁意見及其對工作期待與想法，倘遇有須改善之處，予以私下討論並建議，以營造良好工作氛圍。</p> <p>5.落實分層負責制度並以同理心關懷同仁協助解決問題並隨時關懷同仁工作情緒，培養團體合作並加強組內與跨組同仁情誼，建立互信友愛氣氛。當同仁遇有困難時，適時關懷協助解決問題。</p>
評鑑委員意見	

(四)建置組織內知識管理及分享的機制

指標	<p>單位知識管理與分享機制 (同仁對於單位業務之認識、改進、優勢、創新、分享及整合的專業知識管理與學習； 同仁樂於分享自身業務經驗，延續單位專業能力的提升與傳承，促進單位學習成長…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 召開會議橫向聯繫，探討議題內容包括各組業務經驗交流、跨組業務協商、室務業務研討、校內重要議題宣導、業務創新提議與分享、提升業務效率方法…等，藉由本會議同仁分享業務執行情形或案例，除可將審核業務標準趨於一致，亦可提供業務整合、改進、分享、知識管理及學習機會，進而延續單位專業能力傳承，凝聚同仁向心力，自 104 年起至 107 年 5 月底止已召開 20 次會議，並能達成組織持續學習成長之目標。</p> <p>2. 參加外部單位訓練上課同仁，亦樂於分享心得並將教材傳閱分享，另為促進單位學習成長本室長期訂閱主計月刊透過專業刊物，瞭解主管機關修法意旨、各單位先進之工作經驗分享、創新作為等皆能有進一步認識，有助於專業知識提升與日後工作管理。</p> <p>3. 對於重要業務均制定作業規範(會計 SOP)並登載於本室網頁，該作業規範除詳載執行步驟外，亦有流程圖及控制重點，於業務交接及分享時，以供同仁儘快瞭解業務性質及相關執行規範。</p> <p>4. 對於新進同仁，每年辦理教育訓練，介紹經費報支相關規定，針對常見錯誤態樣或較為複雜規範，並以案例輔以流程或圖示說明，並上傳於本室網頁，以利隨時參閱。</p> <p>5. 運用電腦儲存設備進行知識管理，放置重大業務或團隊合作項目，有利於同仁分工合作、彼此代理及新舊人員交接。業務輪調時，會將業務工作底稿、檔案與相關資料全數移交，並提供應注意事項及詳列清單，避免遺漏。</p>
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	<p>一、概、預算編製及分配</p> <p>(一)概、預算之編送依預算法等相關規定辦理</p> <p>(二)依校務發展及教學研究需要辦理預算分配</p>
單位自我評鑑	<p>特優□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>1.本校概、預算編製均依主管機關訂頒之中央政府總預算附屬單位預算共同項目編列作業規範等規定辦理。</p> <p>2.配合行政院主計總處規定作業基金自 107 年開始適用企業會計準公報，會計科目及相關報表大幅變動，另癌醫中心醫院亦自 107 年開始納編為本校分預算，再加上原生農學院 4 家附設作業組織，各項表報彙整工作量龐大，為確保資料正確性且提升效率，透過與會計系統廠商合作增加系統功能並辦理系統升級，以電腦化作業達成正確即時完成彙編相關作業目標。</p> <p>3.本校概算經教育部及主計總處審核完竣，提校務基金管理委員會審議，並據以編製本校預算案，送教育部及主計總處審核，並依規定公告各資料於網站上。俟立法院審議完成三讀程序，再行公告法定預算。</p> <p>4.為充分運用有限資源，以支持學校建設，提升教育品質，達到永續發展的目標，本校預算分配係綜合參考立法院核定預算額度、教育部各項概算費用編列標準、本校系所數、學生人數、上年度執行情形等因素，分析及預計本校各項財務收支，彙編本校預算分配表，經行政會議討論通過後實施，充分發揮以會計支援決策或提供管理資訊功能。</p>
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>二、自籌收入項目（例如推廣教育、各單位場地、服務、停車、招生費、銷售、權利金、募款等收入）之執行與管控</p> <p>(一)依規定確實管控各項自籌收入之執行 (二)管控各單位自籌項目依規定扣除管理費後以增裕本校財源</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.修訂「國立臺灣大學校務基金自籌收入收支管理規則」，以有效管理本校自籌收入 (1)因應教育部於 104 年 9 月 3 日修正發布「國立大學院校務基金管理及監督辦法」，放寬自籌收入範疇，本室為有效管理及運用本校各項自籌收入，乃依前開辦法第 16 條規定，據以修訂「國立臺灣大學校務基金自籌收入收支管理規則」，作為校內辦理各項自籌收入財源性質認定及執法遵循之母法，該收支管理規則業於 105 年 3 月 25 日獲教育部備查在案。 (2)本收支管理規則訂定後，本校具各項自籌收入財源之單位陸續需修訂或新訂各項管理要點，本室竭力提供在要點訂定上各項專業協助，目前計有「國立臺灣大學學雜費收入收支管理要點」(新訂)、「國立臺灣大學推廣教育收入收支管理要點」(修訂)、「國立臺灣大學產學合作暨政府科研補助或委託辦理收入收支管理要點」(修訂)、「國立臺灣大學場地設備收入收支管理要點」(修訂)、「國立臺灣大學受贈收入收支管理要點」(修訂)、「國立臺灣大學投資收益收支管理要點」(修訂)、「國立臺灣大學出版中心其他收入收支管理要點」(新訂)等，併同教育部同意備查在案。</p> <p>2.自籌收入之收支、保管及運用，均依「國立大學院校務基金管理及監督辦法」設置專帳處理，充分掌握各項自籌收入財務收支情形。對於其他校內各單位自籌項目本室亦詳細管控，收入均依規定核算提撥管理費後方得支出，不得超支，以免增加校務基金負擔。</p> <p>3.依規定或專案簽准保留繼續使用者外，餘款及管理費均納入校務基金，增裕本校自籌收入財源，可應日後建設計畫之需要。</p> <p>4.為達成豐裕基金盈餘之目的，協助本校相關單位研謀各項可行性的節流措施，評估所擬辦理之計畫，以減少對國庫之仰賴，提升經營管理績效。</p>
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>三、採購案件之審核及監辦</p> <p>(一)審核開標、比價、議價、決標、驗收程序、是否合法，如有不當情形即時提出 (二)採購招標文件、法令編修適時修正時，研提改進意見 (三)審核採購契約及履約管理是否依規定辦理</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.協助落實履約管理 採購案如有履約規範、契約條款未臻明確，協請採購單位重新擬定，以維護本校權益，落實履約管理。</p> <p>2.辦理契約變更，提供適法專業意見 工程案件量多而複雜，對於各單位基於實際上需要及安全性考量辦理契約變更，本室亦全力配合，適時提供相關法規之專業意見，以確保學校之權益，更就契約變更項目、議價之內容、是否依約付款及結算驗收...等深入了解，對本校內控管理與財務之監督貢獻良多。</p> <p>3.克盡審核人員職責以符相關規範 本室人員於工程、財物、勞務採購過程，執行內部審核及監辦採購程序，可增進機關執行預算更臻適法，藉助會計專業資訊於採購簽案階段協助預算審核，可提升機關行政效能。</p>
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>四、收據管控及現金收納流程稽查</p> <p>(一)本校空白收據由本室統一印製保管 (二)建立統一收據紀錄卡 (三)及時掌握已領用收據銷號之情形，對於銷號異常之收據持續追縱 (四)不定期盤點現金</p>
單位自我評鑑	<p>特優□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強收據管控作業 本校開立收據之自籌收入(場設、捐贈….)逐年成長，開立收據數量達10萬餘張，收據作業管理更需強化，控管收據領用、使用情形及銷號作業，例：領用收據開立號碼是否相符，有無跳號情事、作廢收據是否依規定保存…等，並定期針對尚未銷號收據進行稽催與逐案追蹤，確保收據開立正確性及收入入帳及時性，以提升校務基金財務效能。 2. 進行零用金、定存單、股票及保管品實地盤點作業 訂定出納事務盤點作業計畫，每年派員至出納組進行零用金、定存單、股票及保管品及收據管理實地查核作業，以確保公款與公有財產財務保管安全，俾利早期發現缺失，防範未然，健全本校內部財務控管機制。相關案例：本校自籌收入日漸成長，捐贈部分尚包含實體股票捐贈，本室透過盤點作業流程並核對相關數據，協助業務單位補正完成實體股票過戶程序，以保障校方權益。
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>五、補助及委辦計畫案件之執行與管控</p> <p>(一)依據補助(委辦)單位核定之經費收支預算執行、正確核算管理費及時挹注校務基金 (二)依規定核定經費流用或變更，增加使用彈性 (三)撥款單位未及撥付時，由學校先行墊款以配合計畫執行進度 (四)計畫帳務查詢功能完善 (五)結案時經費收支報告表、結報清冊及相關附件正確無誤並如期結報 (六)每年配合教育部、科技部(原國科會)、審計部及各委託單位不定期之查核工作</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.本室承辦科技部(原國科會)、農委會、教育部及中央政府各機關委託補助計畫，由於計畫類別繁多，且各部會遵行之規定多有不同，承辦人均克盡職責，依合約及計畫經費核定預算執行管控，對不合乎規定之單據，詳加說明原因，降低計畫被補助或委辦單位剔退之風險，並逐案複核管理費數額以充實校務基金。</p> <p>2.經費若有調整之需要，則協助配合計畫主持人之經費流用或變更申請，於合乎法令規定內，增加經費之彈性運用。</p> <p>3.計畫若因撥款單位尚未撥款至校或已部分撥款，致使經費不足支付時，主持人可填具「超支申請書」經校內行政程序簽准後，即可繼續報帳，使計畫進度不落後，並如期達成執行率。</p> <p>4.計畫主持人或其助理可利用計畫帳務查詢系統，於線上隨時查詢經費執行狀況，省卻人工逐筆對帳，提高雙方之行政效率。</p> <p>5.本室同仁協助指導系所單位從計畫申請至請款、報支及結案時應注意之相關規定事項，亦配合部分補助或委託單位之要求，在規定期限前將原始憑證整理成冊，送交系所人員報補助委託單位請領款項，積極協助順利完成結案事宜。</p> <p>6.配合審計部或教育部、科技部(原國科會)、經濟部等補助委託單位到校查帳，於查核期間積極與系所單位聯繫提供相關資料、抽調單據等相關事宜，本室同仁作為查帳員與系所之聯絡窗口，並協助系所單位後續查核事項聲復及意見檢討改善事宜，使查帳工作能圓滿完成。</p> <p>7.針對科技部查核通知事項，主動積極提出相關建議辦理申覆，以減少剔除事項，並加強改善內控機制及相關缺失，俾使學校預算執行更趨完善。配合科技部相關法令修正，提出適法依據及應注意事項，並宣導公告各項新訂或修正之相關法規及錯誤態樣，俾供報帳者參考，以減少退件數。</p>
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>六、邁向頂尖大學計畫之執行</p> <p>(一)計畫經費報支之適法性及收支管控</p> <p>(二)報表資料提報之正確性、及時性</p> <p>(三)計畫執行進度（經費執行率）及補助款項請撥</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.邁向頂尖大學計畫第二期自民國 100 年至 106 年，每年各主政單位設立之子計畫數量逐年遞增，本室除配合設立計畫代碼專帳使用以外，並及時入帳以達收支掌控。</p> <p>2.依「邁向頂尖大學計畫經費使用原則」及相關規定審核經費，協助各單位完成計畫目標，達成經費執行率，以爭取次期經費之補助。</p> <p>3.配合計畫之執行，協助業務單位辦理經費流用及變更申請事宜。</p> <p>4.清理各單位借支款項，逾期久懸案件定期催辦，避免懸帳影響執行績效。</p> <p>5.提供報表予長官及業務主政單位以提升執行率，發揮管理效能。</p> <p>6.確實掌控計畫執行進度，依教育部所訂請款規定由研發處簽辦公文依預算額度及執行進度分三期（40%、30%、30%），按月分配數採先墊後付向國庫署集中支付處請款，當學校執行數達第一期款撥入數 70%以上時，才可申請下一期款。</p> <p>7.因應計畫於 106 年底結束，本室於 106 年 5 月初召開邁頂經費分配及加強執行情形討論會議。另自 106 年 8 月起召開檢討及策進會議，請各主政單位與會針對各計畫項次逐項報告執行進度，執行率不佳的項目請主政單位提出具體改進措施並積極跟催，適時將其預算額度按重要性及必要性重新分配，若有提出經費流用變更申請，本室亦優先配合調整以利各單位經費執行，俾利執行率的提升。</p> <p>8.本室於 10 月發函提醒各單位應行注意之經費報支期限事項，再次提醒邁向頂尖大學計畫 106 年度無法做預算保留，需儘速將相關憑證於年底前送至本室核銷，並電話通知各主政單位務必配合辦理。106 年 12 月 31 日執行期限屆滿時，106 年度經費經常門執行率達到 100%，資本門 97.07%，將有限資源使用效益達到最大化。</p> <p>9.本室於邁頂計畫執行期間於網頁設置「邁向頂尖大學」專區，彙整相關規定及注意事項供執行單位查詢運用。</p> <p>10.案件公文及報支單據及時處理，緊急事項隨到隨辦理。</p>
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>七、高等教育深耕計畫之執行 (一)計畫經費報支之適法性 (二)計畫用途別分類妥適性及收支管控</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.因應 106 年底邁向頂尖大學計畫結束，接續高等教育深耕計畫，因屬全新計畫，本室於 106 年度 11 月份開始配合研發處申請計畫所需，積極溝通協調後續計畫代碼建置、分類、內部工作分配等前置作業，以利計畫核定後能順利接軌。</p> <p>2.教育部核定高等教育深耕計畫後，本室配合研發處向教育部請撥第一期補助款。</p> <p>3.本室依各主政單位提出之計畫核定清單或核准簽文設立子計畫代碼專帳使用，並及時入帳以達收支掌控。</p> <p>4.配合計畫之執行，協助執行單位辦理經費流用及變更申請事宜。</p> <p>5.高等教育深耕計畫新增USR附冊計畫較其他子計畫規定嚴格，本室積極協助瞭解相關規範，並核算計畫內容數據是否有誤，以利計畫申請。</p> <p>6.依「大專校院高等教育深耕計畫經費使用原則」規定，該補助款不得支用於新建工程或經常性維運性質之修繕經費，亦不得使用於一般辦公事務設備，於請購或匡列預算階段本室皆會把關，確認是否屬得支用範圍。</p> <p>7.高等教育深耕計畫編列分人事費、業務費及資本門項目，本室依據各主政單位及子計畫執行單位提供之經費預算分配表分別匡列各用途別項目，以利每月底及年底結算時統計執行率，並能達到額度內管控之效果。</p> <p>8.報帳及帳務查詢 E 化，使執行單位能及時查詢款項報支進度及掌握收支情形。</p> <p>9.案件公文及報支單據及時處理，緊急事項隨到隨辦理。</p> <p>10.本室同仁平時與各單位承辦人員均保持良好之聯繫，且隨時溝通協調報支有疑義部分。</p>
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>八、會計憑證、帳冊、各式表報及決算編造、憑證存管</p> <p>(一)記帳憑證之編製 依非營業基金會計科目及定義正確編製傳票，並執行傳票銷號管制</p> <p>(二)會計帳冊、會計報告及明細表、財產帳、年度決算之編造及核對 1.依照規定設置各式帳簿、編造相關表報及各式管理報表 2.會計帳列財產與保管組、圖書館核對以強化財產管理</p> <p>(三)會計憑證存放及管理 1.依會計法及各計畫合約之規定進行憑證整理、裝訂 2.憑證管理嚴謹，調閱憑證方便迅速</p> <p>(四)編製統計年報及教育部統計資料彙報 資料之完備性、正確性及一致性</p>
單位自我評鑑	<p>特優□ 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：</p> <p>1.本校各項收支均依會計科目定義及相關規定及時、正確編製傳票入帳；傳票經出納組付款完成後退回本室進行銷號作業，以有效管理，以利各項收支完整納入本校帳務。</p> <p>2.依規定編造會計報告及相關明細表，於期限內遞送教育部、主計總處等機關；另編造各式序時帳、分類帳暨相關明細帳等，以供日後查考。年度終了依決算法等規定辦理決算，並依規定公告各資料於網站上，俾全校師生了解各期間之經營成果、資金流量及財務狀況情形。</p> <p>3.彙整會計帳列財產與圖書總數與保管組與圖書館核對，各單位財產報損均依審計法及財物報廢分級核定金額等相關規定審核；每年並會同保管組抽盤本校各單位財產，以有效管理。</p> <p>4.自 85 會計年度本校實施校務基金起，原始憑證改採就地審計方式留存本校自行存管，傳票及憑證數量龐大，均依傳票序號或計畫編號、會計科目等整理成冊，年度結束後並予裝箱置入倉庫妥善保存，另依規定辦理憑證銷毀事宜。</p> <p>5.各單位欲影印或調閱該單位原收支憑證時，填具「會計憑證調案申請單」，送主計室依行政程序核可辦理調閱，方便迅速。</p> <p>6.本校統計年報由校內各相關單位依業務權責提供統計資料由本室彙編而成，並公告於本校網頁，分為組織篇、教師篇、學生篇、研究篇、國際篇、行政支援篇、財務篇、與各大學比較、附錄等，藉由統計年報分年數據呈現本校校務成果及經營績效，除可增進師生同仁對學校全體及各單位認識，使校務管理及決策訂定有更客觀具體的依據，亦可增進社會各界對本校之了解，促進彼此良好的互動。</p>
評鑑委員意見	

肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評（含單位功能與總體目標、五年發展計畫目標、執行效益考評（目標達成度之分項自評））；本項秘書室、主計室、人事室填列年度重點工作及執行情形（含未來展望）

（請受評單位依國立臺灣大學中程校務發展計畫執行追蹤考核作業要點辦理。前二項單位功能與總體目標、五年發展計畫目標等二項內容，與中程校務發展計畫內容相同，各受評單位僅需加填受評單位執行中程校務發展計畫至當年度之執行效益考評。）

一、辦理年度概預算籌編，完成預算審議作業

(一)重點工作

依據行政院及教育部規範之概算籌編注意事項及中央政府總預算附屬單位預算編製應行注意事項、共同項目編列作業規範、編製日程表、預算書表格等規定，及獲教育部補助額度，彙整本校各單位提供概預算資料，籌編本校年度概預算。

(二)執行情形及未來展望

本室依據教育部補助額度、歷年決算執行情形及各單位提供概算資料，並彙整生物資源暨農學院4家附設作業組織、癌醫中心醫院分預算之相關書表，編製本校年度概算。概算案提報校務基金管理委員會審議，並送教育部及行政院主計總處審核後，據以編製年度預算。本校年度預算依法應於前一年度8月底以前送立法院審議，立法院審議期間(委員會審查、朝野協商及三讀通過)，準備口頭報告資料及立法委員質詢模擬題，供校長至立法院備詢。協助本校各業務單位針對立法委員相關提案，加強與立法委員溝通協商，以期順利通過，校務推展順遂。

二、協助計畫經費報支與結案

(一)重點工作

因應補助(委辦)單位放寬計畫執行彈性，授權本校執行管控，本室以更審慎的態度協助計畫經費報支與結案。

(二)執行情形及未來展望

- 1.計畫項下各採購案的執行，如有未依契約條款辦理情形，即提出建議。
- 2.本室同仁積極參與各項學習課程提升專業資訊及服務品質，隨時提供各單位有效正確資訊，並主動溝通、敘明原因；於計畫將到期時，提醒計畫主持人逾期結案會影響次年度計畫經費申請，並協助主持人至補助單位線上系統填寫結案會計報告，以減少公文往返流程、增加辦理速度。
- 3.當補助(委辦)單位對經費核支有疑義時，積極與補助(委辦)單位及業務單位聯繫、補充說明，以降低減列或繳回經費。

三、推動高等教育深耕計畫，邁向國際一流大學

(一)重點工作

高等教育深耕計畫預計自民國107年至111年，本校107年取得教育部核定經費18億元。本室依據核定預算經費，以專帳管控，並及時入帳以確實掌控收支狀況。

(二)執行情形及未來展望

- 1.依「大專校院高等教育深耕計畫經費使用原則」及相關規定審核經費，協助各單位完成計畫目標，達成經費執行率，以爭取次期經費之補助。

- 2.配合計畫之執行，協助業務端辦理經費流用及變更申請事宜。
- 3.定期清理各單位借支款項，逾期久懸案件定期催辦，避免懸帳影響執行績效。
- 4.每月及不定期提供報表予長官及業務主政單位以發揮管理效能。
- 5.於本室網頁彙整相關規定及注意事項供執行單位查詢運用。
- 6.本室同仁平時與各單位承辦人員均保持良好之聯繫，且預計年度結束前會發函提醒各單位應行注意之經費核銷、預算保留等事項。
- 7.配合年度決算作業，於規定期限內彙整資本支出保留資料送教育部辦理，俟教育部核可後繼續執行保留案件。

四、積極清理懸帳項目

(一)重點工作

依「強化內部控制實施方案」等相關規定，落實推動並執行財務控管工作，對於暫收款、暫付款等懸記帳項及其他應清結繳庫款項應加強清理。

(二)執行情形及未來展望

- 1.不定期清理代收代付款項，如有計畫已結束仍未清結者，以計畫催結單通知儘速辦理結案。本室將持續依相關規定，對於暫收款、暫付款等懸記帳項及其他應清結繳庫款項應加強清理。
- 2.持續清理學生宿舍押金、汽車感應卡押金、圖書館校友借書保證金等各類存入保證金，並於傳票上註記，以前述款項之未沖銷明細表進行管理，避免重複退還。

五、鼓勵同仁在職進修，充實專業知能

(一)重點工作

人力素質是組織中最重要資產，為能與國際接軌、符合現代化會計原則趨勢及增進報表有用性等目標，持續在職進修，是現階段刻不容緩的工作。

(二)執行情形及未來展望

本室全體同仁均積極加強有關會計法令、政府會計公報理論暨實務操作、內部控制與政府採購等課程之研習訓練，以充實專業知能。

伍、關鍵績效指標 (KPI)

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況																			
財務構面	提高平均每日批核公文及單據比率	平均每日批核公文及單據比率達到 50%	一般性公文及單據於三日內完成，特急件隨到隨辦。	1.特急案件隨到隨時辦理。 2.各組辦理公文及審核單據佔收件數達 50%以上。																			
	降低退件率	支出憑證黏存單退件率低於 12%	透過電話、面晤等各種管道積極宣導及溝通報帳注意事項，以減少退件。	1.經統計，各年退件資料如下： <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>總收件量 (件)</th><th>總退件量 (件)</th><th>平均退件率 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>103</td><td>279,280</td><td>43,520</td><td>15.58</td></tr> <tr> <td>104</td><td>306,075</td><td>36,010</td><td>11.77</td></tr> <tr> <td>105</td><td>330,062</td><td>41,512</td><td>12.58</td></tr> <tr> <td>106</td><td>328,839</td><td>38,327</td><td>11.66</td></tr> </tbody> </table> 2.部分退件率偏高，係因總退件量包含承辦單位要求退件、核章缺漏、經費餘額不足、受款人資料錯誤等所致。	年度	總收件量 (件)	總退件量 (件)	平均退件率 (%)	103	279,280	43,520	15.58	104	306,075	36,010	11.77	105	330,062	41,512	12.58	106	328,839	38,327
年度	總收件量 (件)	總退件量 (件)	平均退件率 (%)																				
103	279,280	43,520	15.58																				
104	306,075	36,010	11.77																				
105	330,062	41,512	12.58																				
106	328,839	38,327	11.66																				
縮短經費支付時限	送達帳務組 2 日內開立傳票及覆核完畢	確保一般性支出憑證黏存單送達務組後立即開立傳票，並覆核後，送至出納組。	一般性支出憑證黏存單送達帳務組 2 日內開立傳票及覆核後送至出納組。																				
帳務表報編製之時效性及正確性	1.表報依規定期限內提送 2.表報 100%正確率	1.應提供表報皆於期限內提送。 2.提送表報與明細相互勾稽，降低錯誤發生。	年度概算資料、預算書表、收支估計表、月報、半年報、決算書表皆於規定期限前報送教育部。另計畫結案相關報表等依各補助(委辦)單位規定時限內報送。																				
內部作業流程構面	行政簡化完成度	E 化查詢使用率 100%	加強宣導與解說使用帳務 E 化查詢系統，以了解帳務處理進度及經費使用情形	持續推動 E 化作業，並加強宣導與解說使用帳務 E 化查詢系統，以提高 E 化查詢使用率。																			
	帳務清結	懸帳清理催結達成率 90%	定期清理各單位借支款項及保證金，逾期過久案件書面催辦，避免懸帳。	定期清理各單位借支款項及保證金等，逾期過久案件採書面催辦，每年完成懸帳清理達 90%。																			
服務對象(顧客)	提供專業意見	1.網頁一般性留言問題 2 日內答覆 2.電話詢問立即答覆	對於電話、面晤查詢事項，提供即時、詳盡之答覆；會計室網頁留言板版主回答，隨時更新。	電話詢問立即答覆，對於主計室網頁留言板一般性問題，於 2 日內答覆。																			

	教育宣導	每年實際舉辦座談會次數佔預計每年舉辦次數 100%	每年舉辦座談會至少一次。	本室已分別於 104 年 8 月 13 日及 8 月 21 日、105 年 8 月 24 日及 8 月 31 日、106 年 8 月 7 日、107 年 7 月 9 日舉行教育訓練座談會。
學習與成長構面	提升專業與知能	學習時數達成率 90%	1. 公務人員依規定最低學習時數為 40 小時，其中數位學習時數不得低於 5 小時。 2. 約用人員依規定最低學習時數為 8 小時以上。	平均每人實際學習時數佔預計學習時數比例 90%。
	取得專業證照	專業證照取得率 75%	加強政府採購法規專業能力，取得政府政府採購法『採購專業人員基礎訓練』及其他相關專業證照等。	本室人員多有取得專業證照，包括採購專業證照 40 人、會計師證照 7 人、政府稽核師證照 1 人及其它相關證照等，其合格證照人數約占本室全體同仁人數比例 75%。

陸、因應邁頂計畫經費縮減之做法

(對於計畫補助逐年遞減所產生的影響，例如：如何維持單位業務品質、財務及人力資源規劃的具體做法及改善的時程、其他替代方案或支應來源等...)

一、原邁向頂尖大學計畫於 105 年 12 月 31 日屆滿，因考量部分計畫執行進度尚未完成，且需延續競爭性經費計畫，積極與教育部協商，同意本校延長計畫至 106 年 12 月 31 日，106 年另獲核定 17.5 億元經費，以利橋接 107 年度高等教育深耕計畫。

二、銜接高等教育深耕計畫

自 107 年度起取得教育部補助高等教育深耕計畫，預計五年期，107 年度獲核定經費 18 億元。配合學校整體發展運用及研究中心經費所需，協助各主政單位控留經費，並將經常門與資本門經費配置做最有效益之運用。

三、配合學校開源節流措施

1. 協助各單位增加建教合作收入、場設收入、推廣教育收入及募款等自籌收入之業務推展及相關經費報支，以充實學校財源。
2. 各單位提出請購需求時，建議使用節能產品，以降低能源使用與耗電量，節省學校經費。

國立臺灣大學主計室顧客滿意度調查問卷

107.09

填卷說明：本問卷旨在瞭解您對主計室服務品質、服務態度與業務電腦化的看法，請您依實際經驗與個人認知，回答下列所有的問題，並在適當□打√。感謝您的合作與配合！

第一部分：空間環境

很滿 滿 尚不 很不
滿 滿 滿 不 清楚
意 意 可意 滿 意

- 人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚，容易找到相關人員.....
- 辦公室人員位置及設施配置恰當，動線安排適宜.....
- 整體而言，我對該空間環境配置感到滿意的程度...

第二部分：專業素質

很滿 滿 尚不 很不
滿 滿 滿 不 清楚
意 意 可意 滿 意

- 該單位人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決被服務者的問題.....
- 該單位人員能清楚解釋各項相關訊息，能超越業務部分提供轉介的程度.....
- 該單位人員所具有的溝通協調能力符合被服務者的要求.....
- 該單位非常注重團隊合作，忙碌時其他同仁立即外面提供服務.....
- 整體而言，我對該單位專業素質感到滿意的程度

第三部分：服務態度

很滿尚不
滿意意可滿
意意意意意意

1. 該單位人員擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心地反覆解釋答覆問題.....
2. 該單位對於顧客的抱怨，設有適當投訴管道並主動追蹤及解決問題.....
3. 整體而言，我對該單位服務態度感到滿意的程度

第四部分：速度/時間等相關因素

很滿尚不
滿意意可滿
意意意意意意

1. 該單位提供簡便的作業流程，等待時間的合理程度.....
2. 該單位提供多種申辦管道(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務.....
3. 整體而言，我對該單位的服務與行政效率感到滿意的程度.....

第五部分：業務電腦化

很滿尚不
滿意意可滿
意意意意意意

1. 該單位網頁上能提供必要的資訊並定時更新.....
2. 該單位網路流程設計簡便，容易進行快速而有效的查詢.....
3. 該單位的相關資料與文件能在網站下載，且能便捷進行線上申辦.....
4. 設有電子信箱(或問答區)，並有專人負責答覆.....
5. 整體而言，我對該單位電腦化系統建置感到滿意的程度

第六部分：填表人背景資料

1、服務單位：

- (1) 文學院 (2) 理學院 (3) 工學院 (4) 管理學院 (5) 電資學院
(6) 生農學院 (7) 法律學院 (8) 社會科學院 (9) 生命科學院
(10) 醫學院 (11) 公衛學院 (12) 進修推廣部
(13) 行政單位(學務、教務、總務、人事、會計)
(14) 附設中心 _____
(15) 其他 _____

2、人員類別：

- (1) 教師 (2) 職員(含駐警隊) (3) 技工、工友 (4) 學生
(5) 其他 _____

3、職務：

- (1) 主管職務(含兼任行政主管)
(2) 非主管職務(含未兼任行政主管之教師) (3) 學生

4、性別：

- (1) 男性 (2) 女性

5、年齡：

- (1) 20 歲以下 (2) 21-30 歲 (3) 31-40 歲 (4) 41-50 歲
(5) 51 歲以上

6、在校(任職)年資：

- (1) 5 年以下 (2) 6-10 年 (3) 11-15 年 (4) 16-20 年
(5) 21 年以上

7、與該單位平均每月的接觸頻率：

- (1) 2 次以下 (2) 3-5 次 (3) 6-10 次 (4) 11-15 次
(5) 16 次以上

第七部分：意見填寫（您對於該單位有何具體建議，請提供。）

本問卷到此全部填答完畢，請您檢查是否有遺漏的部分。

再次感謝您的₃合作與配合！！